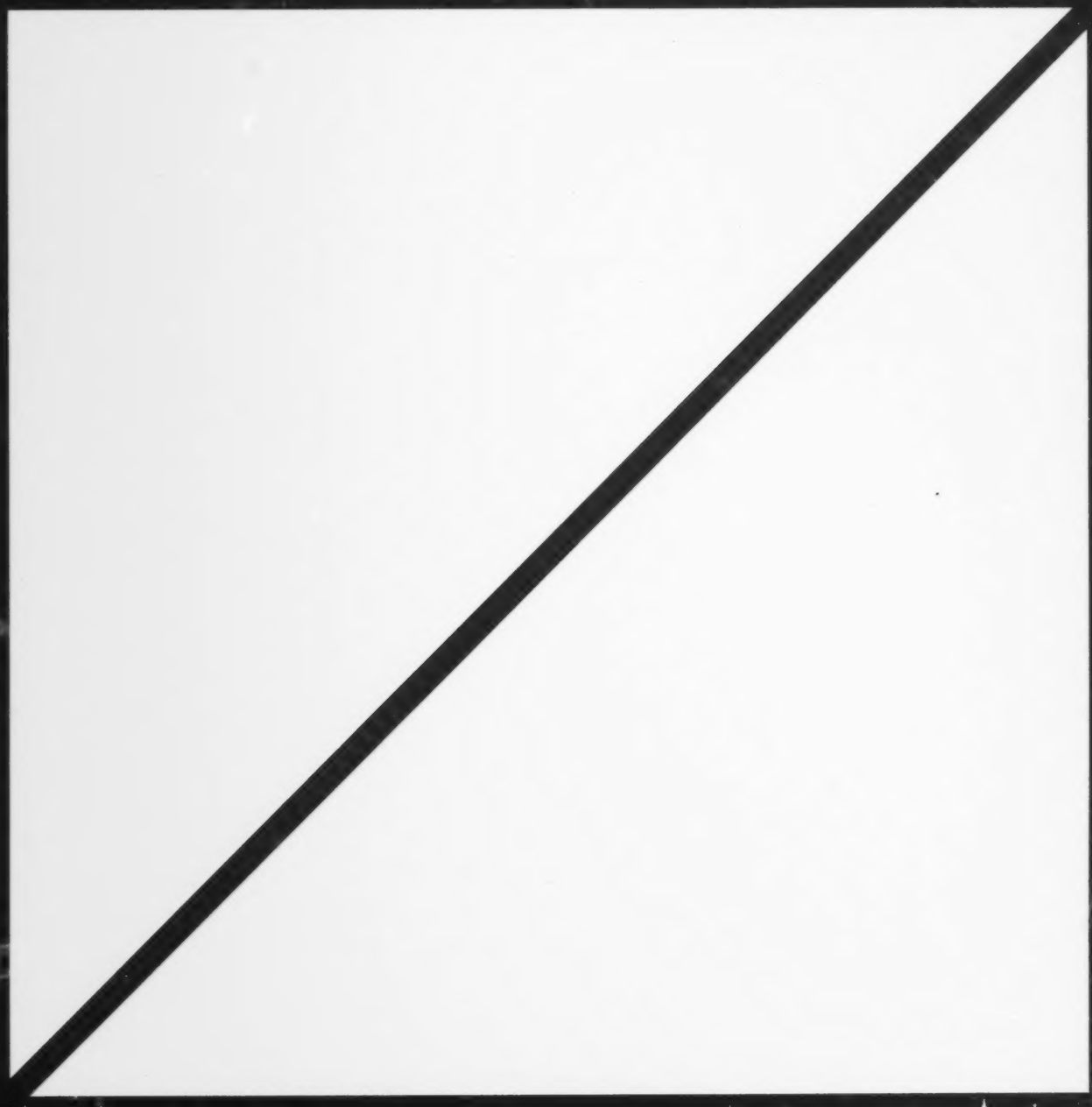
Études

analyse de sondage réalisée par le
Service de la recherche de
l'Office des professions du Québec

Le public québécois et les services professionnels



Études

analyse de sondage réalisée par le
Service de la recherche de
l'Office des professions du Québec

104-00861/

Le public québécois et les services professionnels

La satisfaction du public à l'égard des services professionnels; la connaissance et la crédibilité des recours existants.

(Rapport de sondage)

Québec 1980

Couverture: OVE Design

Dépôt légal - 2e trimestre 1980
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN-2-550-01081-7

AVANT-PROPOS

Conscient de son mandat, qui est essentiellement celui de veiller à ce que les corporations professionnelles protègent le public, l'Office des professions du Québec a jugé bon d'évaluer les attentes, les besoins et les problèmes du public face aux services professionnels. C'est dans ce but que le Service de la recherche de l'Office a effectué, à l'été 1979, en collaboration avec le Centre de recherche sur l'opinion publique (C.R.O.P.), un sondage téléphonique auprès de 1,100 adultes du Québec.

L'analyse de ce sondage, réalisée par M. Robert Laliberté, sous la direction de M. Donald Bouffard, fait l'objet du présent ouvrage. Il y est permis de constater un haut indice de satisfaction face aux services professionnels, mais aussi, de façon manifeste, l'impuissance des consommateurs devant les problèmes reliés aux services professionnels.

En rendant publique cette analyse, l'Office souhaite qu'elle stimulera la réflexion des personnes et des groupes intéressés à la protection des usagers des services professionnels. Pour sa part, l'Office des professions, à la suite de ce sondage, a réalisé une

campagne d'information qui s'est déroulée du 4 février au 15 avril 1980. C'est précisément dans le but de favoriser un meilleur dialogue entre le professionnel et son client et de renseigner les consommateurs sur les recours mis à leur disposition par le Code des professions, que cette campagne a été menée.

Le président,

ANDRÉ DESGAGNÉ

AVANT-PROPOS i

SOMMAIRE iii

INTRODUCTION 1

CHAPITRE I: La clientèle des professionnels 4

1. Le volume de la clientèle des professionnels 5

2. Les caractéristiques de la clientèle des professionnels 10

2.1 La clientèle exclusive des professionnels de la santé et des relations humaines 11

2.2 La clientèle des professionnels des autres secteurs d'activité que ceux de la santé et des relations humaines 12

Conclusion 14

CHAPITRE II: Les professionnels face à leurs clients 17

1. La satisfaction des clients à l'égard des professionnels 18

1.1 La satisfaction à l'égard de l'ensemble des services rendus 18

1.2 L'insatisfaction à l'égard de certains services 21

1.2.1 Les clients insatisfaits 26

1.2.2 Les professionnels non satisfaisants 30

1.2.3 Les raisons de l'insatisfaction 34

1.2.4 La persistance de l'insatisfaction 40

2. Les démarches pour obtenir satisfaction 44

2.1 Changer de professionnel 44

2.2 Se plaindre auprès du professionnel 46

2.2.1 Pourquoi se plaindre auprès d'un professionnel? 49

2.2.2 Pourquoi ne pas se plaindre auprès d'un professionnel 51

2.3 Se plaindre auprès d'un organisme de protection des consommateurs 54

Conclusion 58

CHAPITRE III: Le public face aux professionnels 62

1. La confiance du public envers les professionnels 63

1.1 L'évaluation de la qualité des services professionnels selon les caractéristiques des répondants 64

1.2 L'évaluation de l'intégrité et de la compétence des professionnels selon les caractéristiques des répondants 66

1.3 L'évaluation du prix des services professionnels selon les caractéristiques des répondants 67

1.4 Le niveau de confiance envers les professionnels selon les caractéristiques des répondants 73

2. Le public face aux moyens d'assurer la défense de ses intérêts 76

2.1 La connaissance des mécanismes de protection des clients de professionnels 77

2.2 L'évaluation de l'efficacité de la protection des clients de professionnels 81

Conclusion 88

CHAPITRE IV: Le public face aux corporations professionnelles 90

1. La connaissance des corporations professionnelles dans le public 91

1.1 La connaissance des corporations professionnelles selon les caractéristiques des répondants 92

1.2 La connaissance des corporations selon l'expérience personnelle des répondants 94

2. La perception du rôle des corporations professionnelles parmi les personnes qui ont déjà entendu parler de ces organismes 96

2.1 La perception du rôle des corporations professionnelles selon les opinions et les caractéristiques des répondants..... 98

2.2 L'évaluation de l'efficacité avec laquelle les corporations professionnelles protègent le public 105

2.3 La confiance accordée à différents genres d'organismes de protection des consommateurs 110

Conclusion 114

CHAPITRE IV: Le public et sa perception de l'Office des professions 116

1. La connaissance empirique de l'Office des professions dans le public 118

1.1 La connaissance de l'existence de l'Office des professions 118

1.2 La connaissance du statut et du rôle de l'Office des professions 121

2. La connaissance intuitive de l'Office des professions dans le public 127

2.1 Les conditions d'émergence d'une perception de l'Office des professions 128

2.2 Les premières impressions au sujet de l'Office des professions 129

Conclusion 135

CONCLUSION GÉNÉRALE 137

ANNEXE 1: Liste des corporations professionnelles 140

ANNEXE 2: L'échantillon 142

ANNEXE 3: Le questionnaire 157

ANNEXE 4: Les tableaux de relations statistiques 205

ANNEXE 5: Les recours exercés par certains clients aux prises avec des problèmes de services professionnels 210

Le public québécois et les services professionnels

SOMMAIRE

L'étude de l'Office des professions du Québec intitulée Le public québécois et les services professionnels fait état des résultats d'une enquête sur les services professionnels au Québec, menée en juin 1979 par la direction de la Recherche, en collaboration avec le Centre de recherche sur l'opinion publique (C.R.O.P.). Partant du fait qu'un sondage réalisé antérieurement par l'Office de la protection du consommateur révélait que, 6,4% des problèmes des consommateurs étaient directement reliés à la consommation de services professionnels et que 41% des répondants accusaient un sentiment d'impuissance et une attitude de défaitisme vis-à-vis les recours mis à leur disposition, l'Office a voulu pousser davantage l'étude des problèmes rencontrés dans le domaine des services professionnels afin d'avoir une connaissance plus juste de la situation et de pouvoir y apporter des correctifs efficaces, ce qui est précisément de son ressort.

Les 43 questions posées à 1100 adultes de toutes les régions du Québec, le Nouveau-Québec et les Iles-de-la-Madeleine exceptés, avaient pour but de sonder l'opinion du public sur les services offerts, au cours des trois dernières années, par les membres de corporations professionnelles.

Les questions portaient sur les sujets suivants: les professionnels consultés, la satisfaction des usagers à leur endroit, la confiance à l'égard des professionnels en général, le rôle des corporations professionnelles et le rôle de l'Office des professions.

1. Les professionnels consultés

Qui consulte et qui est consulté? Trois constatations générales se dégagent du sondage:

> 97,6% des répondants ont eu recours, au moins une fois au cours des trois dernières années, aux services des membres de l'une des corporations professionnelles soumises à la surveillance de l'Office des professions;
>
> 96,5% des répondants ont consulté, au moins une fois au cours des trois dernières années, un professionnel du secteur de la santé ou des relations humaines, notamment un médecin (89,9% des cas);
>
> 53,8% des répondants n'ont consulté aucun professionnel des secteurs du droit, de l'administration et des affaires ou encore du secteur du génie et de l'aménagement.

On peut alors conclure que pratiquement tout le monde a consulté un professionnel de la santé ou des relations humaines; par ailleurs, les professionnels des autres secteurs, soit du droit, de l'administration et des affaires, du génie et de l'aménagement, n'ont été consultés, au plus, que par une personne sur deux.

L'étude a permis de mettre en évidence des caractéristiques différentes pour les clients de chacun des deux grands secteurs des professions et même des variations de clientèle d'une profession à l'autre. Ce qui ressort, en outre, c'est que les clients qui ont eu recours aux services des deux groupes de professionnels mentionnés se distinguent de ceux qui n'ont eu recours qu'aux professionnels de la santé ou à ceux des relations humaines et cela, en fonction de leur sexe, de leur niveau de scolarité et de leur niveau de revenu; ces derniers se retrouvent, somme toute, plus souvent parmi les femmes, les personnes peu scolarisées et les personnes à faible revenu.

2. La satisfaction des usagers de services professionnels

En ce qui a trait à la satisfaction des usagers de services professionnels le sondage révèle que:

93,5% des clients disent avoir été, d'une façon générale, satisfaits des services qui leur ont été rendus par les professionnels qu'ils ont consultés;

29,8% des clients se rappellent toutefois avoir déjà eu à se plaindre des services que leur avait rendus l'un ou l'autre des professionnels qu'ils avaient consultés: près du tiers de ces insatisfaits se sont plaints auprès du professionnel concerné; 7,6% se sont adressés à une personne ou à un organisme pour chercher de l'aide et à peine 1,5% se sont adressés à une corporation professionnelle. Pourtant, 75,9% des insatisfaits ne retourneraient pas voir le professionnel dont ils ont été mécontents si jamais ils avaient à nouveau besoin de ses services.

Une première conclusion s'impose: la majorité des clients n'ont jamais eu à se plaindre d'aucun des professionnels consultés au cours des trois dernières années, mais un client sur trois a déjà été suffisamment insatisfait de l'un des professionnels consultés pour décider de faire appel à un deuxième professionnel ou envisager de le faire. Ces clients attendent-ils trop des professionnels ou, au contraire, les professionnels ne leur ont-ils pas offert assez? Il est d'autant plus difficile de répondre à cette question, à la lumière des réponses du sondage, que les clients insatisfaits ne portent presque jamais plainte. La communication nécessaire entre clients et professionnels ne s'établit pas facilement au moment précis où l'on pourrait faire la distinction entre les véritables lacunes des professionnels et les frustrations plus ou moins fondées des clients.

C'est d'ailleurs là la deuxième conclusion qui ressort: seulement un tiers des insatisfaits se plaignent au professionnel concerné. Ils sont convaincus qu'une démarche auprès du professionnel concerné serait inutile, surtout lorsqu'ils mettent en doute son intégrité. Seulement un sur dix ira se plaindre auprès d'une personne ou d'un organisme qui pourrait l'aider. Là encore, une telle démarche est jugée inutile, surtout quand les prix apparaissent excessifs.

En somme, les clients des professionnels sont, dans l'ensemble (93,5%), satisfaits des services rendus, mais lorsqu'il leur arrive de recevoir des services qui ne leur semblent pas satisfaisants, une forte proportion des clients disent se sentir démunis, impuissants, et préfèrent abandonner tout recours.

3. La confiance du public à l'égard des professionnels

Une série de questions portaient sur la confiance du public dans les services professionnels et les professionnels en général ainsi que sur la façon dont un individu se sent protégé en cette matière, qu'il ait ou non consulté un professionnel au cours des trois dernières années.

L'examen des réponses à ces questions permet d'établir que la majorité des répondants se disent non seulement satisfaits de "leurs professionnels" mais également confiants à l'égard des professionnels en général. En effet, 93,3% des personnes interrogées estiment que les services offerts par les professionnels en général sont de bonne qualité et 87,7% d'entre eux sont d'avis que les professionnels malhonnêtes ou incompétents sont très peu nombreux au Québec. Par contre, en ce qui touche les prix des services, 28% des répondants jugent les prix raisonnables alors que 64% d'entre eux les considèrent élevés (42,5% "un peu trop élevés" et 21,5% "beaucoup trop élevés").

À la question de savoir si le public se sent bien protégé en cas de problème avec les professionnels, 52,3% des répondants sont d'avis

que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents alors que 33,2% d'entre eux ont un avis contraire et que 14,5% s'abstiennent de répondre.

On peut donc retenir d'abord que l'ensemble du public fait confiance à l'ensemble des professionnels en général; il ne doute ni de la compétence ni de l'intégrité de ceux-ci ni de la qualité des services qu'ils offrent mais il émet certaines réserves quant au caractère raisonnable du prix réclamé pour ces services. Le public est toutefois divisé lorsqu'il s'agit d'apprécier la protection qui lui est assurée en cas de problème: une personne sur deux croit que le public est bien protégé; une sur trois est d'avis contraire et une sur sept s'abstient simplement de donner son opinion.

4. Le rôle des corporations professionnelles

Le sondage nous indique aussi dans quelle mesure les corporations professionnelles sont connues du public: 35,9% des gens en ont entendu parler. Les personnes qui connaissent les corporations se distinguent des autres du fait qu'elles sont plus scolarisées.

Le sondage fournit ensuite des données sur la perception qu'ont des corporations professionnelles les personnes qui en ont déjà entendu parler:

18,2% des répondants qui connaissent les corporations leur attribuent le rôle unique de défendre les intérêts du public;

35,9% pensent, au contraire, que le seul rôle des corporations est d'assurer "l'intérêt des professionnels";

35,7% sont d'avis que les corporations ont ces deux rôles à la fois;

enfin, 10,2% n'ont pas d'opinion.

Pour mieux apprécier le degré d'exactitude de cette perception rappelons que, selon le Code des professions, les corporations professionnelles ont pour fonction principale d'assurer la protection du public.

Le sondage nous apprend finalement quelles personnes font confiance aux corporations professionnelles pour assurer la protection du public et en quoi ces personnes se distinguent des autres. Chez ceux qui ont entendu parler des corporations, 51,3% considèrent qu'elles protègent bien le public, 23,5% pensent le contraire et 25,3% n'ont pas d'opinion. Cependant, les personnes qui ont entendu parler des corporations professionnelles sont d'autant moins critiques à l'égard de ces organismes que leur niveau de scolarité est moins élevé.

Le paradoxe, c'est que même les personnes qui ont une perception très positive des corporations et de leur rôle de protection du public feraient davantage confiance aux associations de consommateurs qu'aux corporations en cas de problème. En effet, 54,2% des personnes connaissant l'existence des corporations professionnelles déclarent que, pour protéger le public, elles feraient davantage confiance aux asso-

ciations de consommateurs alors que 15,4% d'entre elles affirment qu'elles feraient davantage confiance à un organisme rattaché au gouvernement provincial et que 13,1% affirment qu'elles feraient davantage confiance aux corporations professionnelles.

Ces données indiquent que les corporations, assez peu connues du public, auraient avantage à se faire connaître à un plus grand nombre de clients et à clarifier le rôle de protection qu'elles jouent auprès de ces derniers tant sur le plan préventif que curatif. Une information adéquate contribuerait sûrement à rétablir l'équilibre entre le haut degré de satisfaction du public envers les professionnels, nettement exprimé, et le peu de confiance envers les recours offerts par les corporations, chez ceux qui connaissent ces dernières.

5. Le rôle de l'Office des professions

Le sondage nous apprend que 24,4% des répondants ont entendu parler de l'Office. Quant à savoir ce qu'est l'Office, 37,7% répondent qu'il s'agit d'un "regroupement de corporations professionnelles" et 30,2% d'un organisme rattaché au gouvernement. Rappelons que l'Office des professions, créé par le Code des professions, est un organisme autonome qui relève d'un ministre responsable désigné par le gouvernement et que sa fonction principale est de veiller à ce que chaque corporation assure la protection du public.

Les répondants connaissent certains aspects du rôle de l'Office. Ainsi, 72,4% d'entre eux pensent que l'Office est là pour informer le public sur les services professionnels, surveiller les corporations (71,6%), suggérer la création de nouvelles corporations (47,8%). Toutefois, une proportion relativement importante d'entre eux (62,3%) croient que le rôle de l'Office est de "défendre les intérêts des professionnels".

On peut donc conclure que l'Office est relativement peu connu du public et que son statut d'organisme autonome rattaché au gouvernement n'est perçu que par trois personnes sur dix.

Conclusion générale de l'étude

L'étude a démontré qu'au cours des trois dernières années, à peu près tous les répondants ont eu recours au moins une fois aux services d'un professionnel et, dans la plupart des cas, d'un professionnel du secteur de la santé; par ailleurs, un répondant sur deux n'a consulté aucun professionnel des secteurs du droit, de l'administration et des affaires ou encore du secteur du génie et de l'aménagement. Le public se dit satisfait, d'une façon générale, des services professionnels qui lui ont été rendus, même si 29,8% des répondants se rappellent avoir déjà eu à s'en plaindre. On estime généralement que les services offerts sont de bonne qualité quoique de prix élevé et que les profes-

sionnels malhonnêtes ou incompétents sont très peu nombreux. On est partagé quant à savoir si l'on est bien protégé et on fait peu appel aux recours offerts.

Les corporations professionnelles ne sont connues que par 35,9% des répondants et bien peu nombreux sont ceux qui en connaissent exactement le rôle; 24,4% des gens connaissent l'existence de l'Office des professions mais on est plus ou moins bien renseigné sur ses fonctions.

INTRODUCTION

En vertu du Code des professions, la première responsabilité des corporations professionnelles est d'assurer la protection du public [1]. L'Office des professions a pour responsabilité unique de veiller à ce que ces corporations protègent effectivement le public. Il ne fait donc aucun doute que le rôle principal assigné aux différents organismes et mécanismes existants en vertu de la législation professionnelle, renouvelée il y a déjà six ans, est d'assurer la protection du public.

Un moyen simple et direct de connaître l'opinion du public sur la façon dont il est protégé par les corporations professionnelles est de s'adresser aux clients réels ou potentiels des professionnels et de leur demander s'ils ont rencontré des problèmes lorsqu'ils ont consulté des professionnels, s'ils connaissent les moyens mis à leur disposition pour les aider à résoudre ces problèmes et s'ils ont confiance en ces moyens [2]. En réalisant cette étude par voie de sondage auprès de la population adulte du Québec, l'Office des professions se proposait précisément de saisir le point de vue du public sur l'accessibilité, l'utilité

---

(1) La liste des corporations professionnelles est présentée à l'annexe I.

(2) Dans le présent rapport, le terme "professionnel" est utilisé pour désigner les personnes qui exercent l'une des 38 professions réglementées par une corporation professionnelle reconnue par le Code des professions.

et la crédibilité des mécanismes de protection des usagers de services professionnels.

Entre le 13 et le 24 juin 1979, le Centre de recherche sur l'opinion publique (CROP) a effectué, pour le compte de l'Office des professions, 1 800 appels téléphoniques auprès d'un échantillon d'adultes des différentes régions du Québec. Certaines personnes qui avaient initialement été sélectionnées pour participer à l'enquête ont dû être éliminées parce qu'elles ne répondaient pas aux critères de définition de la population étudiée et 70% de l'ensemble des personnes éligibles ont répondu au questionnaire(1). Les réponses aux 46 questions posées sont présentées dans les différents chapitres de ce rapport(2).

Le premier chapitre porte sur le recours aux services offerts par les différentes corporations professionnelles; ce chapitre cherche à identifier certaines des caractéristiques de la clientèle individuelle des membres de différentes professions. Le deuxième chapitre porte sur la satisfaction ou l'insatisfaction qu'ont pu ressentir les personnes interrogées lorsqu'elles ont consulté un ou des professionnels; ce chapitre examine les raisons

---

(1) Compte tenu de ce taux de réponses, la marge d'erreur statistique à observer pour l'ensemble des réponses fournies par les 1 100 personnes qui ont complété le questionnaire est de ± 3%, lorsqu'une proportion est de 50% au seuil de 95%. Pour de plus amples informations au sujet de l'échantillon, voir l'annexe II.

(2) La méthodologie utilisée lors de l'élaboration du questionnaire ainsi que les versions française et anglaise du questionnaire sont présentées à l'annexe III.

de l'insatisfaction ressentie par certains clients de professionnels, ainsi que les démarches entreprises par ces clients pour obtenir satisfaction. Le troisième chapitre, lui, porte sur les services professionnels en général ainsi que sur les mécanismes de protection des usagers de services professionnels; ce chapitre analyse d'une façon plus particulière les différentes opinions qui peuvent circuler dans le public quant à la qualité et au coût des services professionnels en général, mais aussi quant à l'honnêteté ou à la compétence de ceux qui offrent ces services. Les quatrième et cinquième chapitres traitent respectivement de la perception qu'a le public du rôle exercé par les corporations professionnelles et l'Office des professions.

CHAPITRE I

La clientèle des professionnels

Les toutes premières questions auxquelles devaient répondre les personnes interrogées portaient sur le recours aux services offerts par les membres des différentes corporations professionnelles. Ces questions avaient pour but de mesurer l'importance ou le volume de la clientèle des membres des différentes professions, mais également d'identifier les caractéristiques de cette clientèle.

1. Le volume de la clientèle des professionnels

A la première question portant sur le recours aux services offerts par les membres de 20 des 38 professions régies par une corporation professionnelle, 97,6% des répondants, soit pratiquement tout le monde, a dit avoir eu recours au moins une fois au cours des trois dernières années, aux services des membres de l'une ou l'autre de ces professions[1]. Ce n'est toutefois pas tout le monde qui a eu recours aux services des membres de chacune

---

(1) De façon à ne pas allonger ni alourdir indûment le questionnaire, la première question ne portait que sur 20 des 38 professions régies par une corporation professionnelle. Ce choix de 20 professions a été effectué de façon à ne retenir, pour chacun des différents secteurs d'activités, que les professions exercées par un nombre relativement important de personnes ayant une clientèle composée majoritairement d'individus. Cette liste qui comprenait 25 professions dans la première version du questionnaire a été ramenée à 20 par l'élimination des professions dont les membres avaient été consultés par moins de 10 des 100 personnes sélectionnées pour effectuer le prétest du questionnaire. Les personnes interrogées avaient toutefois la possibilité de rallonger cette liste en précisant, à la question no 3, à quels autres professionnels elles avaient eu recours. Une infime proportion de répondants, soit 1,9% ont mentionné avoir eu recours aux services d'autres professionnels que ceux mentionnés dans la liste présentée à la question no 1.

de ces 20 professions. En effet, comme on peut s'en rendre compte à la lumière des résultats présentés dans le tableau no 1, exception faite des services de certains professionnels et, notamment, des services des médecins et des pharmaciens qui ont été requis par plus de trois personnes sur quatre, les services de la plupart des autres professionnels n'ont touché, au maximum, qu'une personne sur quatre. De plus, les professionnels qui ont été consultés par au moins la moitié des adultes québécois sont tous des professionnels du secteur de la santé.

En regroupant les professions par secteurs d'activités, on se rend d'ailleurs compte que 93% des personnes interrogées ont fait appel, au moins une fois au cours des trois dernières années, aux services d'un professionnel du secteur de la santé. Par contre, 42% des répondants ont eu recours aux services d'un professionnel exerçant son activité dans le secteur du droit, de l'administration et des affaires, 11% ont eu recours aux services d'un professionnel du secteur des relations humaines et 10% ont eu recours aux services d'un membre des différentes professions du secteur du génie et de l'aménagement[1].

Il ressort donc clairement que la plupart des adultes québécois ont eu recours aux services d'un professionnel de la santé, mais qu'une proportion beaucoup plus faible d'entre eux ont eu

---

(1) La liste des professions composant chacun des différents secteurs d'activité est présentée au point 1.3 de l'annexe 3.

Tableau no 1

Q.1. "Au cours des trois dernières années, avez-vous personnellement eu recours, au moins une fois, aux services de l'un ou l'autre des professionnels suivants:" (1)

	Oui	Non
Médecin	89,9%	10,1%
Pharmacien	82,7%	17,3%
Dentiste	55,5%	44,5%
Infirmière	47,4%	52,6%
Optométriste	43,2%	56,8%
Notaire	27,5%	72,5%
Opticien d'ordonnance	25,4%	74,6%
Comptable agréé	17,5%	82,5%
Avocat	14,6%	84,4%
Médecin vétérinaire	15.0%	85,0%
Hygiéniste dentaire	14.5%	85,5%
Denturologiste	14,0%	86.0%
Chiropraticien	11.5%	88,5%
Diététiste	10,7%	89,3%
Travailleur social	7,2%	92.8%
Arpenteur-géomètre	6,6%	93.4%
Conseiller d'orientation	6,1%	93,9%
Physiothérapeute	5,7%	94,3%
Evaluateur agréé	4,8%	95.2%
Architecte	2,5%	97.5%

(1) L'interprétation des réponses à cette question doit être très nuancée en raison des risques d'erreur qu'elle comporte. Une telle question fait appel à la mémoire des personnes interrogées, mais également à leur connaissance des fonctions remplies par les membres des différentes professions. Il paraît bien difficile de soutenir qu'aucune des personnes interrogées n'a pu oublier qu'elle avait eu recours aux services de certains professionnels ou qu'elle n'a pu confondre, par exemple, une assistante dentaire avec une hygiéniste dentaire, un opticien d'ordonnances avec un optométriste, etc. Il importe donc de considérer que ces chiffres comportent certains aléas.

recours aux services d'un professionnel oeuvrant dans d'autres secteurs que celui de la santé. En fait, 90% des répondants ont eu recours aux services d'un médecin. De plus, 3% des répondants qui n'ont pas eu recours aux services d'un médecin, ont eu recours, par contre, aux services d'un autre professionnel de la santé et, notamment, aux services d'un dentiste, d'un optométriste ou d'un pharmacien.

Que le volume de la clientèle des différents groupes professionnels varie, cela n'a rien d'étonnant, puisqu'un individu ne devient client d'un professionnel qu'après avoir franchi trois étapes préalables. Il faut d'abord qu'il ait pris conscience de l'existence d'un besoin; qu'il ait ensuite pris connaissance de l'existence de spécialistes susceptibles de répondre à ce besoin; il faut enfin qu'il ait accès aux services offerts par le spécialiste qu'il choisit ou accepte de consulter. Or, la conscience de ses besoins, le niveau d'information sur l'existence de certains services, les facilités d'accès à ces mêmes services, sont autant de conditions qui peuvent varier d'un groupe de personnes à l'autre, à l'intérieur d'une même population. Le volume de la clientèle des membres d'une profession donnée peut alors dépendre des caractéristiques de la clientèle à laquelle s'adressent les services offerts par les membres de cette profession et varier en fonction, notamment, du sexe, de l'âge, du ni-

veau de scolarité et du revenu de cette clientèle[1].

Le plus intéressant n'est toutefois pas de constater que les répondants ont consulté massivement des professionnels de la santé, mais plutôt qu'une forte proportion d'entre eux n'ont consulté que des professionnels de la santé. En effet, lorsqu'on regroupe les professions par secteur d'activités et que l'on inclut les professions du secteur des relations humaines aux professions du secteur de la santé, on se rend compte que 96,5% des répondants ont eu recours aux services d'un des professionnels de ces secteurs d'activités. On se rend compte également que 53,8% des répondants n'ont eu recours qu'aux services des professionnels de ces secteurs d'activités.

---

(1) L'analyse des résultats du sondage révèle, en effet, que le recours aux services de certains professionnels varie en fonction d'un certain nombre de facteurs. Ainsi, les femmes ont consulté un médecin et un pharmacien en plus grand nombre que les hommes. Le recours aux services d'un optométriste ou d'un opticien d'ordonnances a été plus fréquent chez les personnes plus âgées que chez les plus jeunes. Les personnes plus scolarisées et celles disposant d'un revenu familial annuel plus élevé ont été plus nombreuses à consulter un dentiste ou un médecin vétérinaire que ne l'ont été les personnes qui ne possèdent pas ces caractéristiques. Enfin, les hommes, les personnes plus âgées, les personnes plus scolarisées et les personnes disposant d'un meilleur revenu ont été plus nombreux à consulter un comptable agréé, un avocat, ou un notaire, que ne l'ont été les personnes qui ne possèdent pas ces caractéristiques.

Le lecteur intéressé à l'analyse des caractéristiques de la clientèle des membres de certaines professions en particulier pourra consulter l'annexe 4, où sont présentés les tableaux contenant l'information nécessaire à l'approfondissement de cette analyse. (N.B.: Ces tableaux sont disponibles sur demande seulement).

On peut donc dire que presque tout le monde a eu recours aux services de l'un ou l'autre des professionnels des secteurs de la santé et des relations humaines, mais que seulement une personne sur deux, ou plus exactement 42,7% des gens ont également eu recours aux services offerts par les professionnels exerçant en dehors de ces secteurs d'activités. Il n'y a, en fait, qu'une très faible proportion de répondants, soit 1,1%, qui ont eu recours aux services d'un membre de l'une ou l'autre des différentes professions des secteurs du droit, de l'administration et des affaires, ou encore du secteur du génie et de l'aménagement, sans avoir également eu recours aux services d'un professionnel des secteurs de la santé et des relations humaines. En somme, la principale caractéristique de la clientèle des professionnels en général est de faire appel presque exclusivement aux professionnels de la santé et des relations humaines.

2. Les caractéristiques de la clientèle des professionnels

Une partie de la population adulte du Québec n'a eu recours, au cours des trois dernières années, qu'aux professionnels de la santé et des relations humaines, pendant que l'autre partie a eu recours à la fois aux professionnels de la santé et des relations humaines et aux professionnels oeuvrant dans d'autres secteurs d'activités. Qu'est-ce qui distingue ce premier groupe de clients du deuxième? Pour tâcher de répondre à cette question, nous avons

d'abord tracé le profil de la clientèle exclusive des professionnels de la santé et des relations humaines, puis celui de la clientèle des autres professionnels.

2.1 La clientèle exclusive des professionnels de la santé et des relations humaines

Les personnes qui, au cours des trois dernières années, n'ont consulté que des professionnels du secteur de la santé et des relations humaines présentent les caractéristiques suivantes: 66,9% d'entre elles sont de sexe féminin, 87% s'expriment couramment en français - puisqu'elles ont répondu au questionnaire dans cette langue -, 75,9% ont plus de 18 ans mais moins de 55 ans, 73,7% ont moins de 13 ans de scolarité et 80,1% ont un revenu familial annuel inférieur à 20 000 $. Derrière ces statistiques se profilent certaines caractéristiques propres à la clientèle exclusive des professionnels de la santé et des relations humaines. Elles sont reliées principalement au sexe, au revenu et au niveau de scolarité.

En effet, sur 100 femmes interrogées, on en compte 62 qui affirment n'avoir eu recours qu'aux services de professionnels de la santé et des relations humaines, alors que sur 100 hommes interrogés, on en compte 43 qui n'ont eu recours qu'à des professionnels de ces secteurs d'activités[1]. De plus, la proportion

---

(1) En pondérant les résultats pour corriger la sur-représentation des femmes dans l'échantillon, la proportion de personnes à n'avoir consulté que des professionnels de la santé et des relations humaines passe de 53,8% à 52,8%.

des personnes qui n'ont eu recours qu'aux services des professionnels de la santé et des relations humaines passe de 61%, chez celles qui ont moins de huit ans de scolarité, à 39% chez celles qui ont plus de quinze ans de scolarité. Enfin, 62% des personnes dont le revenu familial annuel est inférieur à 10 000 $ n'ont eu recours qu'aux services des professionnels de la santé et des relations humaines, alors que la proportion de personnes dans cette situation diminue au fur et à mesure qu'augmentent leurs revenus, pour n'être que de 39% chez les personnes dont le revenu familial annuel est de 30 000 $ et plus[1].

2.2 La clientèle des professionnels des autres secteurs d'activités que ceux de la santé et des relations humaines

Ce qui caractérise d'abord les personnes qui ont eu recours aux services offerts par les professionnels des secteurs du droit, de l'administration et des affaires ou encore du secteur du génie et de l'aménagement, c'est le fait que la plupart d'entre elles ont également consulté un professionnel du secteur de la santé et des relations humaines. Qui sont donc ces personnes qui ressentent le besoin ou possèdent les moyens de faire appel à des spécialistes pour résoudre non seulement leurs problèmes de santé, mais également leurs autres problèmes? Les personnes qui affirment avoir eu recours, au cours des trois dernières années, à la

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

fois aux services d'un professionnel de la santé et des relations humaines et aux services d'un professionnel oeuvrant dans d'autres secteurs d'activét se rencontrent majoritairement dans les sous-groupes suivants de la population: 50,4% sont de sexe féminin, 92,8% s'expriment couramment en français, 81,4% ont plus de 18 ans mais moins de 54 ans, 65,5% ont moins de 13 ans de scolarité et 68,5% ont un revenu familial annuel inférieur à 20 000 $.

Il a été dit précédemment que les femmes, les personnes peu scolarisées et les personnes à faible revenu sont proportionnellement plus nombreuses que tout autre groupe de la société à n'avoir consulté que des professionnels de la santé et des relations humaines. Le corollaire est que les hommes, les gens plus instruits et les gens plus à l'aise sont proportionnellement plus nombreux à avoir consulté, en plus des professionnels de la santé et des relations humaines, des professionnels de la santé et des relations humaines, des professionnels oeuvrant dans d'autres secteurs d'activités. En effet, ont eu recours aux services des professionnels de la santé et des relations humaines ainsi qu'aux services des professionnels oeuvrant en dehors de ces secteurs d'activités, 51% des répondants de sexe masculin, mais seulement 37% des répondants de sexe féminin; 59% des répondants qui ont 16 ans et plus de scolarité, mais seulement 34% de ceux qui ont moins de 8 ans de scolarité; 62% des répondants dont le revenu familial annuel est de 30 000 $ et plus, mais seulement 34% de ceux dont le revenu familial annuel est de 10 000 $ et moins.

Bien que les services des professionnels du droit, de l'administration, des affaires, du secteur du génie et de l'aménagement soient offerts à tous, force est de reconnaître que, toute proportion gardée, les femmes, les gens moins scolarisés et peu fortunés font moins souvent appel à leurs services que les hommes, les gens plus scolarisés et mieux nantis. Bien sûr, on doit admettre que les problèmes que peuvent traiter ces professionnels ne sont pas, contrairement aux problèmes traités par les professionnels de la santé, universels. Tous les individus d'une population ne peuvent être considérés, à priori, comme des clients potentiels de ces professionnels. Tout le monde n'a pas nécessairement besoin, ni envie, de consulter l'un ou l'autre des professionnels de ces secteurs d'activités, mais tout le monde n'a pas non plus nécessairement les moyens de le faire.

Conclusion

En cherchant à déterminer quels étaient les services professionnels auxquels un échantillon d'adultes québécois avait eu recours, au cours des trois dernières années, il a été possible de mettre en évidence le fait suivant: la clientèle des professionnels n'est pas la même, en termes de volume et de caractéristiques, d'une profession à l'autre, et surtout d'un groupe de professions à l'autre. En effet, il ressort de l'analyse des résultats de ce sondage que les professionnels de la santé et des relations humaines ont été consultés, au moins une fois, par pratiquement tout le

monde, au cours des trois dernières années, mais que les professionnels du droit, de l'administration et des affaires, de même que ceux du génie et de l'aménagement, n'ont été consultés que par une personne sur deux, au cours de cette même période. Il ressort, en outre, que les personnes qui ont eu recours aux services de professionnels exerçant leur activité en dehors des secteurs de la santé et des relations humaines, en plus d'avoir recours aux services des professionnels de la santé et des relations humaines, se distinguent de celles qui n'ont consulté que des professionnels de la santé, par leur sexe, leur niveau de scolarité et leur revenu.

Lorsqu'on parle de protéger le public, et plus particulièrement les clients des professionnels ou encore les usagers des services professionnels, ne prend-on pas généralement pour acquis que les clients des professionnels sont tous les mêmes? La nature et la portée des mécanismes de protection des usagers de services professionnels ne devraient-elles pas varier d'un secteur d'activités à l'autre?

Avant de répondre à ces questions, il faudrait pouvoir connaître les problèmes que peuvent rencontrer les consommateurs de services professionnels dans différents secteurs d'activités. Le deuxième chapitre de ce rapport de sondage a précisément pour but de présenter l'éventail des problèmes que les personnes interrogées

ont pu rencontrer lorsqu'elles ont consulté l'un ou l'autre des membres des professions réglementées par une corporation professionnelle.

CHAPITRE II

Les professionnels face à leurs clients

Les personnes qui, pour des raisons de santé ou d'affaires, consultent des professionnels sont-elles satisfaites des services reçus? Lorsqu'elles ne le sont pas, peuvent-elles exiger des professionnels qu'ils leur donnent satisfaction? Pour trouver réponse à ces questions, les enquêteurs ont d'abord interrogé les personnes qui avaient eu recours, au moins une fois au cours des trois dernières années aux services d'un professionnel (soit 97,6% des répondants), sur les problèmes qu'elles avaient pu rencontrer dans leurs relations avec ce dernier. Ils les ont ensuite interrogées sur les démarches qu'elles avaient entreprises pour résoudre ces problèmes.

1. La satisfaction des clients à l'égard des professionnels

A ce chapitre, le questionnaire était formulé de telle façon qu'il permettait aux répondants d'exprimer, d'une part, leur satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services rendus par les professionnels qu'ils avaient consultés et, d'autre part, leur insatisfaction à l'égard de certains services qui leur avaient été rendus par un professionnel en particulier.

1.1 La satisfaction à l'égard de l'ensemble des services rendus

Les personnes interrogées affirment, quasi à l'unanimité, que les services qu'elles ont reçus au cours des trois dernières années,

étaient, d'une façon générale, satisfaisants: en effet, 35,5% des clients se disent "très satisfaits"; 58,5% se disent "assez satisfaits", 5% seulement se disent "peu satisfaits" et une infime proportion, soit 1,1%, se disent "pas du tout satisfaits" des services reçus.

Ce haut niveau de satisfaction se retrouve d'ailleurs chez la plupart des répondants, et ce, indépendamment de leurs caractéristiques personnelles. Par exemple, la proportion de personnes qui se disent, dans l'ensemble, "très satisfaites" ou "assez satisfaites" des services qu'elles ont reçus, est à peu près la même d'une région à l'autre; cette proportion varie de 95,1% dans la région de Québec, à 93,6% dans la région de Montréal et à 92,4% dans l'ensemble des autres régions du Québec. Par ailleurs, un nombre à peu près égal des répondants se disent très ou assez satisfaits des services qu'ils ont reçus, qu'ils aient un faible niveau de scolarité (92,8% chez les moins de huit ans de scolarité) ou qu'ils soient hautement scolarisés (93,7% chez ceux ayant seize ans et plus de scolarité).

Presque tout le monde manifeste de la satisfaction à l'égard des services dispensés par les professionnels au cours des trois dernières années. Cependant, tout le monde n'est pas satisfait au même point. En effet, les femmes, les personnes plus âgées et les personnes ayant un revenu familial annuel moins élevé ont tendance à se dire "très satisfaites" en plus grand nombre, toute proportion

Q. 4: D'une façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services rendus par ce (ou ces) professionnel(s)?

	N	%
. Très satisfait(e)	379	35,5%
. Assez satisfait(e)	625	58,5%
. Peu satisfait(e)	53	5,0%
. Pas du tout satisfait(e)	12	1,1%
	1 069	100%
. NSP	5	-

gardée, que les hommes, les personnes plus jeunes et les personnes ayant un revenu familial annuel plus élevé.

Ainsi, affirment être "très satisfaites" des services rendus, 40,9% des femmes interrogées comparativement à 27,5% des hommes[1], 54,5% des personnes ayant 65 ans et plus comparativement à 29% des personnes ayant de 18 à 24 ans, et 44,4% des personnes dont le revenu familial annuel est de moins de 10 000 $ comparativement à 32,1% des personnes dont le revenu familial annuel est de 30 000 $ et plus.

(1) Si l'on pondère les résultats pour tenir compte de la sur-représentation des femmes dans l'échantillon de personnes qui ont complété le questionnaire, la proportion des personnes "très satisfaites" diminue de 1%, pour passer de 35,5% à 34,5%, cependant que la proportion des personnes assez satisfaites augmente de 0%, pour passer de 58,4% à 59,3%.

Il demeure cependant que dans presque tous les sous-groupes qui peuvent être constitués en fonction du sexe, de l'âge, du revenu, etc., au moins une personne sur trois affirme être "très satisfaite" de l'ensemble des services professionnels qu'elle a reçus des différents professionnels qu'elle a consultés[1].

1.2 L'insatisfaction à l'égard de certains services

Un niveau de satisfaction générale aussi élevé et aussi largement répandu dans l'ensemble de la population ne signifie toutefois pas nécessairement que les clients des professionnels n'ont jamais eu l'occasion d'éprouver de l'insatisfaction face à l'un ou l'autre des professionnels qui leur ont dispensé soins ou conseils. Certaines expériences particulières peuvent être insatisfaisantes, sans que l'ensemble des expériences ne le soit pour autant.

Le questionnaire comportait, à cet égard, un certain nombre de questions relatives aux expériences qui pouvaient ne pas avoir été pleinement satisfaisantes pour les personnes interrogées. Toutefois, plutôt que de formuler la question en ces termes: "avez-vous déjà éprouvé de l'insatisfaction?", il paraissait préférable de demander aux personnes interrogées s'il leur était déjà arrivé, ou s'il pourrait éventuellement leur arriver d'adopter un comporte-

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

ment exprimant une insatisfaction plus ou moins profonde à l'égard de l'un ou l'autre des professionnels qu'elles auraient consultés.

Ainsi, 20,9% des personnes interrogées révèlent non seulement qu'elles ont déjà éprouvé de l'insatisfaction mais qu'elles ont également, dans les faits, déjà manifesté leur insatisfaction en ayant recours aux services d'un autre professionnel. Par ailleurs, parmi les personnes qui affirment n'avoir jamais dû recourir aux services d'un deuxième professionnel parce qu'elles étaient insatisfaites des services du premier, on en retrouve 8,2% qui affirment qu'elles hésiteraient à consulter de nouveau, ou encore qu'elles hésiteraient à recommander à l'un de leurs amis, certains des professionnels qu'elles ont consultés, au cours des trois dernières années. Enfin, parmi les personnes qui affirment n'avoir jamais dû faire appel aux services d'un deuxième professionnel parce qu'insatisfaites, et qui affirment également n'avoir jamais consulté de professionnels qu'elles hésiteraient à recommander, il s'en trouve 4,4% qui se rappellent avoir déjà eu quelque chose à reprocher à l'un des professionnels qui les a soignées ou conseillées[1].

---

(1) Selon toute logique et après vérification lors du pré-test, il a été établi que celui qui aurait déjà dû faire appel à un deuxième professionnel pour obtenir satisfaction (oui à la question 5), hésiterait certainement à consulter à nouveau ce professionnel (oui à la question 6) et affirmerait certainement avoir déjà eu quelque chose à reprocher à l'un des professionnels qui l'avait soigné ou conseillé (oui à la question 7). L'ordre dans lequel étaient présentées ces questions avait pour but d'amener les répondants à raconter "une" de leurs consultations insatisfaisantes et non pas chacune de ces consultations.

En traçant une courbe d'insatisfaction à partir de ces réponses, on se rend compte que parmi les personnes qui ont eu recours aux services offerts par les membres de l'une ou l'autre des corporations professionnelles, la majorité est satisfaite. En effet, lorsqu'on examine les réponses à la question no 8 présentées dans le tableau no 3, on se rend compte que 69,5% d'entre elles affirment n'avoir jamais reçu, ou ne pas se souvenir d'avoir reçu les services d'un professionnel qu'elles auraient eu à critiquer, à ne pas recommander, ou encore à remplacer.

Les personnes qui affirment se rappeler avoir déjà été soignées ou conseillées par un professionnel qui ne leur avait pas donné entière satisfaction représentent 30,5% de l'ensemble des personnes qui ont fait appel, au moins une fois, aux services d'un professionnel au cours des trois dernières années. Pour 68,3% de l'ensemble de ces clients insatisfaits, l'insatisfaction a été suffisamment forte pour les décider à changer de spécialiste; pour 21,3% d'entre eux, l'insatisfaction s'est plutôt manifestée dans leur intention de ne plus consulter ou de ne pas recommander ce professionnel. Finalement, pour 10,4% d'entre eux, l'insatisfaction a simplement pris la forme de quelques reproches.

Ces résultats pourront certainement être interprétés par les optimistes comme la preuve que les adultes québécois ne rencontrent presque jamais de problèmes lorsqu'ils consultent un membre d'une profession régie par une corporation professionnelle. Il est,

Tableau no 3

Insatisfaction de la clientèle à l'égard de l'un des professionnels consultés

Q.5: Après avoir fait appel aux services de l'un ou l'autre des professionnels qui viennent d'être nommés, vous est-il déjà arrivé de recourir aux services d'un deuxième professionnel parce que vous n'étiez pas satisfait(e) des services du premier?

	Nombre	%
Oui	224	20,9%
Non	849	79,1%
NSP	1	0,1%
NRP	0	-
	1 074	100%

Q.6: Parmi tous les professionnels qui vous ont soigné ou conseillé au cours des trois dernières années, y en a-t-il que vous hésiteriez à consulter de nouveau ou encore que vous hésiteriez à recommander à l'un de vos amis?

	Nombre	%
Oui	70	8,2%
Non	767	90,2%
NSP	9	1,1%
NRP	4	0,5%
	850	100%

Q.7: Vous est-il déjà arrivé d'avoir quelque chose à reprocher à l'un de ces professionnels qui vous a soigné ou conseillé?

	Nombre	%
Oui	34	4,4%
Non	744	95,4%
NSP	2	0,3%
NRP	0	-
	780	100%

Q.8: La dernière fois que vous avez eu quelque chose à reprocher à un professionnel, c'était un membre de quelle profession?

	Nombre	%
Ensemble des personnes ayant répondu "oui", à la question 5, ou 6, ou 7	328	30,5%
Ensemble des personnes ayant répondu "non", aux questions, 5, 6 et 7	746	69,5%
Ensemble des personnes ayant consulté un professionnel au moins une fois au cours des trois dernières années	1074	100%

en effet, évident que très peu de clients de professionnels se souviennent d'avoir déjà eu de la difficulté à obtenir satisfaction de la part de l'un des professionnels qu'ils avaient consultés. Lorsqu'on songe au nombre de consultations que les quelque 140 000 membres de corporations professionnelles ont pu accorder aux adultes québécois au cours de ces trois dernières années, on a tout lieu de croire que la plupart de ces professionnels accomplissent leur travail de façon quasi irréprochable.

Ces mêmes résultats pourront, par contre, être interprétés par les pessimistes comme la preuve qu'une fraction importante de la population a déjà éprouvé du mal à obtenir des services professionnels pleinement satisfaisants. Il faut bien reconnaître, en effet, que les usagers de services professionnels ne sont pas à l'abri de tout problème. Lorsque sur trois personnes qui ont eu recours aux services de différents professionnels, il s'en trouve une qui, au moins à une reprise, a déjà eu de la difficulté à obtenir satisfaction, c'est qu'il y a encore matière à amélioration. De plus, lorsque sur cinq clients de professionnels, il s'en trouve un qui a déjà été suffisamment insatisfait pour recourir aux services d'un deuxième professionnel, c'est qu'il y a une proportion non négligeable de la clientèle qui recherche, d'un spécialiste à l'autre, des soins ou des conseils répondant à ses attentes.

Aux optimistes, on pourra toujours répondre que le questionnaire ne permet de relever qu'un nombre minimum de plaintes à l'en-

droit des professionnels. En effet, une même personne peut avoir été insatisfaite plus d'une fois d'un même professionnel ou encore de professionnels différents. De plus, un certain nombre de personnes peuvent avoir déjà eu des raisons d'être insatisfaites mais ne pas en avoir été conscientes.

Aux pessimistes, on pourra, par contre, objecter que les motifs d'insatisfaction ne sont pas tous aussi sérieux les uns que les autres et que les plaintes que peuvent porter certains clients contre l'un ou l'autre des professionnels consultés sont certainement toutes fondées sur un sentiment d'insatisfaction mais ne sont pas nécessairement toutes fondées sur des événements réellement insatisfaisants.

Il paraît donc bien difficile de déterminer l'importance de la signification du sentiment d'insatisfaction exprimé par une fraction non négligeable de la clientèle des professionnels, sans savoir par qui, envers qui, pour quelles raisons et avec quelle intensité cette insatisfaction a été ressentie.

1.2.1 Les clients insatisfaits

Lorsqu'on trace le profil des clients insatisfaits et que l'on en identifie les principales caractéristiques, on se rend compte qu'ils se retrouvent, le plus souvent, parmi les groupes plus jeunes, plus scolarisés et les plus à l'aise de la population.

En tenant compte simultanément des réponses aux quatre questions portant sur la satisfaction des services reçus, il a été possible d'établir un indice d'insatisfaction et d'identifier le profil des clients satisfaits et insatisfaits. Selon cet indice, les personnes qui expriment un minimum d'insatisfaction sont celles qui affirment avoir été, d'une façon générale, "très satisfaites" de l'ensemble des services qu'elles ont reçus (Q. 4), n'avoir jamais eu à faire appel à un deuxième professionnel pour obtenir satisfaction (Q. 5), n'avoir, en outre, jamais fait appel à un professionnel qu'elles hésiteraient à consulter de nouveau (Q. 6), et n'avoir jamais fait appel à un professionnel auquel elles auraient pu reprocher quoi que ce soit (Q. 7). Les personnes qui répondent de cette façon à ces questions obtiennent un pointage de 2 à l'indice d'insatisfaction qui peut varier de 2 à 8 points.

Par contre, toujours selon ce même indice, les personnes qui expriment un maximum d'insatisfaction sont celles qui affirment avoir été, d'une façon générale, "très insatisfaites" des services qu'elles ont reçus du ou des professionnels qu'elles ont consultés (Q. 4) et qui disent avoir déjà dû recourir aux services d'un deuxième professionnel pour obtenir satisfaction (Q. 5). Ces personnes obtiennent un pointage de 8 à l'indice d'insatisfaction. Quant aux personnes qui n'expriment pas, de façon aussi précise, un degré maximal ou minimal d'insatisfaction, elles se situent entre ces deux extrêmes et obtiennent un pointage qui peut alors varier de 3 à 7.

Il ressort clairement, à la lumière du tablea no 4, que la majorité des clients des professionnels, soit 73%, ont été, de façon générale, ou bien "très satisfaits", ou bien "assez satisfaits", de l'ensemble des services reçus, et qu'ils n'ont absolument rien à reprocher à aucun des professionnels qu'ils ont consultés à une ou plusieurs reprises au cours des trois dernières années. Une deuxième constatation est reliée, celle-là, à la diversité des caractéristiques des répondants. En effet, il appert que le sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction varie selon l'âge, le revenu et le niveau de scolarité des clients. Ainsi, sur 100 personnes âgées de 65 ans et plus, 52 affirment n'avoir jamais eu le moindre reproche à adresser à l'un ou l'autre des professionnels qu'elles ont consultés, tandis que sur 100 personnes ayant entre 18 et 24 ans, 24 seulement expriment une satisfaction aussi totale. En outre, 32% des personnes qui ont moins de 13 ans de scolarité sont parfaitement satisfaites tandis que seulement 26% des personnes ayant 13 années et plus d'études se disent satisfaites au même point. Enfin, sur 100 personnes dont le revenu familial est de moins de 10 000 $ par année, 41 se disent parfaitement satisfaites, tandis que sur 100 personnes ayant un revenu familial annuel de 30 000 $ et plus, seulement 24 disent avoir toujours obtenu entière satisfaction de chacun des professionnels qu'elles ont consultés.(1)

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

Tableau no 4

Profil des clients des professionnels, selon leur niveau d'insatisfaction (1)

Caractéristiques \ Niveau d'insatisfaction	Faible	Elevé	Ensemble des clients
Région de Montréal	54%	53 %	54 %
Sexe féminin	60%	56 %	59 %
Langue française	90 %	91 %	90 %
Agés de 18 à 54 ans	75 %	88 %	78 %
Moins de 13 années d'études complétées	74 %	59 %	70 %
Revenu familial annuel inférieur à $20,000	77 %	65 %	75 %
Ens. des répond. aux questions de satisfac.	(N = 784) 73 %	(N = 290) 27 %	(N = 1074) 100 %

(1) Les clients "satisfaits" sont ceux qui obtiennent entre 2 et 4 points à l'indice d'insatisfaction tandis que les clients "insatisfaits" sont ceux qui obtiennent entre 5 et 8 points. Ce tableau devrait se lire de la façon suivante: sur 100 clients satisfaits, 54 proviennent de la région de Montréal, 60 sont de sexe féminin, etc... Par contre, sur 100 clients insatisfaits, 53 proviennent de la région de Montréal, 56 sont de sexe féminin, etc... Avec ces seules données, il est possible de reconstituer les données manquantes et de déterminer, par exemple, que sur 100 clients satisfaits, 46 proviennent des autres régions que celle de Montréal, 40 sont de sexe masculin, etc.

En fait, il semble qu'avec l'âge, les gens deviennent moins exigeants, ou du moins plus tolérants, et qu'avec l'augmentation de leur niveau de scolarité, ils deviennent plus critiques ou, en tout cas, moins crédules. Finalement, avec l'augmentation de leur niveau de vie, ils deviennent plus indépendants et moins limités dans leurs possibilités de consulter le professionnel de leur choix.

1.2.2 Les professionnels non satisfaisants

Après avoir déclaré qu'il leur était déjà arrivé d'être, à un degré ou l'autre, insatisfaits des services qu'ils avaient reçus du ou des professionnels consultés, les répondants devaient préciser à quelle profession appartenait le professionnel dont ils avaient été insatisfaits la dernière fois.

Près du tiers de l'ensemble des clients qui estiment que les services qu'ils ont reçus étaient insatisfaisants, impliquent, dans la majorité des cas, un médecin. En effet, 60,1% de l'ensemble des personnes qui affirment avoir déjà eu quelque chose à reprocher à un professionnel, ou qui affirment avoir déjà consulté un professionnel qu'elles hésiteraient à consulter de nouveau, ou avoir déjà eu à recourir aux services d'un deuxième professionnel pour obtenir satisfaction, mettent en cause un médecin.

Tableau no 5

Professions visées par les clients insatisfaits

Q. 8: "La dernière fois que vous avez eu quelque chose à reprocher à un professionnel, c'était un membre de quelle profession?"

	N	%
Médecin	197	60,1%
Dentiste	38	11,6%
Avocat	24	7,3%
Notaire	12	3,7%
Médecin vétérinaire	7	2,1%
Chiropraticien	6	1,8%
Optométriste	6	1,8%
Denturologiste	4	1,2%
Infirmière	4	1,2%
Opticien d'ordonnances	3	0,9%
Pharmacien	3	0,9%
Autres professions du Code	13	4,1%
Autres professions hors du Code	1	0,3%
N.S.P.	4	1,2%
N.R.P.	6	1,8%
	328	100%

En regroupant les cas d'insatisfaction par secteurs d'activité, on constate que 85,1% d'entre eux se retrouvent dans le secteur de la santé, 12,6% dans ceux du droit, de l'administration et des affaires, 1,2% dans celui des relations humaines et 0,9% dans le secteur du génie et de l'aménagement. Il ne s'agit évidemment pas de présen-

ter ces résultats comme un éventail des professions qui suscitent une plus ou moins grande insatisfaction parmi leur clientèle[1]. Il est hors de question également de conclure, à la lumière de ces données, que les problèmes reliés aux services professionnels sont concentrés dans le seul secteur de la santé[2]. Une telle conclusion ne tiendrait nullement compte du caractère hautement relatif de ces données. En effet, presque tous les répondants ont eu recours, ne serait-ce qu'une fois, aux services d'au moins un des membres des différentes professions de la santé et ont eu, de ce fait, l'occasion de juger du caractère satisfaisant des services rendus par ces professionnels. Par contre, près de la moitié des

---

(1) Il aurait été très facile de mesurer la fréquence de l'insatisfaction suscitée par les membres de chacune des professions réglementées par une corporation professionnelle. Il aurait suffi de présenter aux personnes interrogées une liste des professions réglementées et de leur demander de préciser, pour chacune de ces professions, si elles avaient eu recours aux services offerts par les personnes exerçant une profession donnée et si elles avaient été satisfaites de ces services. Deux ordres de raisons sont à l'origine du rejet d'une telle procédure. D'une part, il paraissait préférable d'obtenir de l'information sur la nature des problèmes rencontrés par les clients des professionnels en général plutôt que sur la fréquence des problèmes rencontrés par la clientèle des membres de chacune des professions. D'autre part, il était impossible de mesurer la satisfaction à l'égard des services rendus par les membres de chaque profession sans risquer d'allonger indûment le questionnaire et d'exaspérer les répondants par la longueur du sondage.

(2) Les lecteurs intéressés à comparer la satisfaction suscitée par les membres de différentes professions pourraient consulter l'étude suivante qui fut récemment réalisée en Californie: STATE OF CALIFORNIA, DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS, Fieldscope Report; A Survey of Consumer Complaints Among the California Public, Conducted for California Department of Consumer Affairs, Sacramento, The Department, November 1977, 101 p. On y apprend qu'une certaine insatisfaction a été déclarée, sur une période d'un an, par 15% des patients des médecins, par 12% des clients des architectes et des opticiens d'ordonnances, par 10% des clients d'audioprothesistes, par 8% des patients d'infirmières, par 6% des clients de dentistes, de physiothérapeutes et de médecins vétérinaires et, finalement, par 2% des clients de pharmaciens.

répondants n'ont pas eu l'occasion de porter un jugement sur les services rendus par les professionnels oeuvrant dans des secteurs d'activité autres que celui de la santé, puisqu'ils n'ont même pas eu recours aux services offerts par ces professionnels. En outre, les personnes interrogées étaient invitées à préciser la profession du spécialiste qui, "la dernière fois", ne leur avait pas donné satisfaction; rien ne nous permet de croire que cette dernière fois constitue un échantillon représentatif de l'ensemble des fois où des clients de professionnels ont pu avoir des raisons d'être insatisfaits des services qui leur ont été rendus au cours des trois dernières années. Il serait hasardeux d'affirmer que les membres de certaines professions provoquent, plus que d'autres, l'insatisfaction parmi leur clientèle. Il faudrait, pour ce, établir, d'une part, le volume de la clientèle et de l'activité des membres de chacune de ces professions et, d'autre part, le seuil de tolérance ou d'intolérance de la clientèle des membres de chacune de ces différentes professions.

S'il n'est pas prioritaire, ni nécessairement pertinent de pouvoir tirer une quelconque conclusion sur la fréquence relative de l'insatisfaction dont sont la cible les professionnels oeuvrant dans certains secteurs d'activité , il peut être utile, par contre, de vérifier si l'insatisfaction a les mêmes causes et la même gravité d'un secteur d'activités à l'autre.

1.2.3 Les raisons de l'insatisfaction

Les personnes qui affirmaient avoir eu des raisons d'être insatisfaites d'un professionnel, étaient invitées à préciser la ou les raisons de cette insatisfaction. Vu le caractère hautement personnel, voire même essentiellement subjectif de ces motifs, il importe de considérer les réponses, non pas comme le reflet fidèle des problèmes ou des carences qui existent réellement dans le domaine des services professionnels, mais bien comme l'écart entre les attentes, la perception qu'a le public des services professionnels, et les services reçus. Ainsi est-il possible de cerner, non plus la nature des torts ou préjudices subis, mais la nature d'un certain sentiment de frustration.

Parmi les raisons proposées aux répondants, se trouvaient l'attitude des professionnels, leur intégrité, leur compétence, le coût et la qualité de leurs services. Il ressort, entre tous ces motifs, que le manque de qualité des services, le peu d'attention manifestée par les professionnels aux problèmes de leurs clients et l'absence de chaleur humaine dans leurs relations, constituent les trois principales sources d'insatisfaction.

En effet, 65,5% des clients qui ont déjà été insatisfaits d'un professionnel affirment que, la dernière fois qu'ils l'ont été, c'était, entre autres raisons, parce que celui-ci n'avait "pas bien fait son travail". Une deuxième cause d'insatisfaction, pour 54,5%

Tableau no 6

Raisons de l'insatisfaction à l'égard d'un professionnel

Q.9: Quelle(s) raison(s) aviez-vous de ne pas être content de ce professionnel?	OUI		NON		NSP	NRP
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	N
a) Etait-ce parce qu'il s'était montré froid et distant à votre égard?	84	26,2%	237	73,8%	2	5
b) Etait-ce parce qu'il ne s'était pas assez occupé de votre cas?	176	54,5%	147	45,5%	1	4
c) Etait-ce parce qu'il avait essayé d'abuser de votre confiance?	40	12,5%	281	87,5%	3	4
d) Etait-ce parce qu'il vous avait demandé un prix que vous jugiez trop élevé pour le service qu'il vous rendait?	41	12,9%	278	87,1%	5	4
e) Etait-ce parce qu'il n'avait pas bien fait son travail?	207	65,5%	109	34,5%	7	5
ou f) Etait-ce pour une autre raison que celles qui viennent d'être mentionnées? (Préciser)	5	1,7%	292	98,3%	15	16

de ces clients, est reliée au fait que le professionnel qu'ils ont consulté "ne s'est pas assez occupé de leur cas". La troisième source d'insatisfaction mentionnée par 26,2% des clients est que le professionnel s'est montré "froid et distant" à leur égard. La quatrième raison, pour 12,9% des clients insatisfaits, est que le prix demandé était jugé"trop élevé pour le service qui leur était rendu". Enfin, une des autres raisons mentionnée par 12,5% des clients insatisfaits est que le professionnel avait "essayé d'abuser de leur confiance".

Le questionnaire offrait, par ailleurs, aux personnes interrogées, la possibilité de donner d'autres motifs d'insatisfaction que ceux qui leur étaient présentés, et de préciser, dans leurs propres mots, la nature de ces motifs. Or, il appert que ces autres motifs ne différaient pas vraiment de ceux qui étaient déjà mentionnés et que les répondants obéissaient plutôt à un désir d'exprimer et de préciser, d'une façon plus personnelle, les raisons qui leur avaient déjà été présentées par les enquêteurs[1]. Il est tout de même intéressant de savoir comment les clients insatisfaits expliquent, dans leurs propres mots, les raisons de leur insatisfaction. Ces explications personnelles et spontanées permettent de mieux saisir le sens et la portée de certains reproches qui sont couramment adressés aux professionnels.

---

(1) A la question "Etait-ce pour une autre raison que celles qui viennent d'être données" que vous n'étiez pas content de ce professionnel?, 25% des clients insatisfaits ont répondu dans l'affirmative. Les enquêteurs devaient prendre en note ces autres raisons qui leur étaient présentées. Lors de l'analyse du contenu des notes prises par les enquêteurs, il est apparu que les "autres raisons" étaient plutôt des "façons différentes" d'exprimer les raisons déjà présentées. Ces "façons différentes" ont donc été recodifiées.

Ainsi, ces commentaires permettent de comprendre que lorsqu'un client reproche à un professionnel de ne pas avoir bien fait son travail, c'est qu'il met en doute, ou bien sa compétence, ou bien la qualité de son travail. S'il met en doute la compétence de son professionnel, c'est que le client estime que celui-ci n'a pas suffisamment d'expérience ou n'est pas suffisamment spécialisé pour comprendre et solutionner ses problèmes. Par ailleurs, s'il doute de la qualité de son travail, c'est qu'il considère que celui-ci n'a pas bien identifié son problème ou encore qu'il lui a proposé des solutions qui, à son avis, sont inappropriées, sans effet, ou parfois même contre-indiquées.

Des commentaires tels que "je n'avais pas confiance en ses capacités", "je n'avais pas confiance parce qu'il ne m'avait pas fait passer d'examens", "je n'étais pas satisfait des résultats d'examen" ou encore, "il me donnait des médicaments qui ne servaient à rien", illustrent assez bien le genre de doutes que les clients insatisfaits entretiennent au sujet non seulement de la compétence, mais également de la valeur des actes de certains professionnels. Par ailleurs, lorsque des clients se plaignent du manque de disponibilité des professionnels, c'est qu'ils ont déjà été frustrés par un professionnel qui avait accepté de s'occuper de leur cas, mais qui n'y avait pas consacré tout le temps, toute la conscience professionnelle et toute l'attention souhaités. Enfin, lorsque des clients se plaignent de l'attitude du professionnel qui les soigne ou les conseille, ils ne se plaignent pas seulement de son manque de cha-

leur humaine, mais également des lacunes dont il fait preuve au niveau de la politesse, de la psychologie (particulièrement envers les enfants), du sens des responsabilités, de la confiance en soi, etc.

Il ressort clairement que les clients qui ont été suffisamment insatisfaits d'un professionnel pour le critiquer, le remplacer, ou hésiter à le recommander, sont des personnes qui, dans presque tous les cas, ont rencontré des problèmes de qualité, de disponibilité ou d'attitude. En fait, 78% des clients insatisfaits ne mentionnent que l'une ou l'autre de ces trois causes pour expliquer leur insatisfaction, alors que seulement 7% d'entre eux ne mentionnent que le manque d'intégrité ou encore le caractère excessif du coût comme motifs d'insatisfaction. On peut donc conclure que, dans la majorité des cas, l'insatisfaction des clients des professionnels n'est pas reliée au manque d'intégrité ou au coût de leurs services. On peut également conclure, à l'inverse, qu'il est exceptionnel que l'insatisfaction des clients des professionnels ne soit pas reliée à la qualité des services, à la disponibilité et à l'attitude des professionnels.

On peut, certes, penser que les raisons de l'insatisfaction varient en fonction de la profession mise en cause. On peut même soutenir l'idée que le cas des médecins est particulier, dans la mesure où le coût de leurs services peut difficilement être considéré comme l'un des motifs influant sur la décision d'un client de faire

appel à un autre médecin[1].

Effectivement, seulement 4,6% des clients insatisfaits d'un médecin mentionnent le coût des services dans les raisons de leur insatisfaction; 59,4% mentionnent son manque de disponibilité, 59% mentionnent le manque de qualité de son travail, 32,3% mentionnent son attitude peu chaleureuse et 9,7% mentionnent son manque d'honnêteté. Par contre, les clients insatisfaits de certains autres professionnels et, notamment, d'un dentiste ou d'un avocat, sont plus nombreux que les clients insatisfaits d'un médecin à signaler des problèmes de coût bien qu'ils mentionnent plus souvent des problèmes de qualité que des problèmes de coût. Ainsi, 27% des clients insatisfaits d'un dentiste mentionnent le coût des services parmi les raisons de leur insatisfaction et 64,9% d'entre eux mentionnent la qualité de son travail. Quant aux clients insatisfaits d'un avocat, ils mentionnent dans 8,7% des cas, le coût des services parmi les raisons de leur insatisfaction et dans 69,9% des cas, la qualité du travail.

La qualité des services est, sans contredit, mise en cause dans la plupart des motifs d'insatisfaction, même dans les cas où le coût des services est susceptible de provoquer une certaine désapprobation de la clientèle. Cette conclusion ne doit toutefois

---

(1) Le patient d'un médecin, n'ayant pas à défrayer directement et personnellement le prix des services couverts par l'assurance maladie, n'a pas à tenir compte du facteur coût lorsqu'il décide de faire appel à un deuxième médecin.

pas être présentée comme la preuve que les clients des professionnels estiment que le prix qu'ils doivent payer pour les services rendus est raisonnable. En fait, comme il en sera fait état dans le troisième chapitre, il semble bien que certains clients jugent devoir en payer un prix trop élevé, sans toutefois considérer utile, ou même opportun, de rendre manifeste ce sentiment d'insatisfaction en décidant de ne plus consulter, de ne pas recommander ou encore de critiquer un professionnel en particulier.

1.2.4 La persistance de l'insatisfaction

Un individu peut fort bien se dire insatisfait des services reçus d'un professionnel, déclarer avoir eu recours à un deuxième pour obtenir satisfaction, tout en convenant qu'il pourrait consulter de nouveau le premier s'il avait encore besoin de ses services. De façon à pouvoir vérifier le caractère passager ou durable de l'insatisfaction ressentie, le questionnaire comportait une question sur le comportement qu'adopteraient les personnes qui avaient affirmé avoir déjà eu à se plaindre de l'un des professionnels qu'elles avaient consultés,si jamais elles avaient à nouveau besoin de ses services[1]. Dans une proportion de 78%, les clients insatisfaits ont répondu qu'ils iraient voir un autre professionnel plutôt que de retourner voir le même.

---

(1) Voir la question no 10 dans le questionnaire présenté à l'annexe 3.

Il s'agit là, bien sûr, d'une intention de comportement. Les situations hypothétiques et la réalité vécue ne donnent pas toujours lieu aux mêmes réactions. Toutefois, cette intention est trop fréquemment exprimée pour être prise à la légère. En effet, elle est non seulement partagée par la majorité des répondants, mais est en outre partagée par la majorité des clients insatisfaits, quels que soient leur âge, leur sexe, leur niveau de scolarité et la région à laquelle ils appartiennent.

Par ailleurs, lorsqu'on examine les intentions de comportement des clients insatisfaits à la lumière des causes d'insatisfaction invoquées au tableau no 7, on se rend compte que seulement certains motifs particuliers d'insatisfaction sont suffisamment sérieux pour justifier la décision de rompre définitivement tout lien avec un professionnel. Ces motifs sont: l'honnêteté du professionnel à leur égard et la qualité du travail qu'il a accompli[1].

Que conclure de ces différentes observations? Contrairement à l'idée généralement répandue sur la dépendance des clients face aux professionnels, il appert que les clients portent un jugement sur les services qu'ils reçoivent ainsi que sur ceux qui les leur rendent. Ils orientent ensuite leurs comportements, ou à tout le moins leurs intentions de comportement, en fonction de ce jugement.

---

(1) On remarquera certainement que les répondants ont tendance à manifester l'intention de ne pas retourner voir un professionnel dans la mesure où ils ont eu à déplorer le manque d'attention que celui-ci avait accordé à leur cas. Cette différence n'est toutefois significative qu'au seuil de 70%.

Tableau no 7

Décision qu'adopteraient les clients insatisfaits s'ils avaient à nouveau besoin des services d'un professionnel qui ne leur a pas donné satisfaction, en fonction des motifs à l'origine de leur insatisfaction (1)

Intentions de comportement: / Raisons d'insatisfaction:	Voir le même	Voir un autre	Ne savent pas	Ens. des clients ayant mentionné 1 raison donnée
"Il s'était montré froid et distant..."	24%	27%	43%	27%
"Il ne s'était pas assez occupé de mon cas"	48%	56%	57%	54%
"Il avait essayé d'abuser de ma confiance"	5%	14%	0%	12%
"Il avait demandé un prix... trop élevé.."	15%	13%	14%	13%
"Il n'avait pas bien fait son travail"	48%	65%	29%	61%
"Ensemble des clients ayant manifesté une intention donnée	(N = 63) 20%	(N = 247) 78%	(N = 6) 2%	(N = 316) 100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui affirment qu'elles iraient voir le même professionnel, 24 ont mentionné, parmi les raisons de leur insatisfaction, la froideur du professionnel à leur égard, 48 ont mentionné le manque d'attention qu'il avait accordé à leur cas, etc. Par contre, sur 100 personnes qui affirment qu'elles iraient voir un autre professionnel, 27 ont déploré la froideur du professionnel, 56 ont signalé son manque de disponibilité, etc.

Celui-ci n'est évidemment pas fondé sur des normes ou règles définies par un groupe de personnes, en fonction de critères relativement objectifs. Il est strictement subjectif et personnel et ne s'établit qu'en fonction du degré de satisfaction de certaines attentes.

C'est d'ailleurs à partir de l'identification des causes de satisfaction ou d'insatisfaction que l'on peut tirer une deuxième conclusion. Si la frustration de certaines attentes entraîne, contrairement à la frustration de certaines autres, une attitude de rejet et un désir de rupture des relations avec un professionnel, c'est que, selon toute vraisemblance, il est des conditions essentielles au maintien d'une bonne relation entre un professionnel et son client. Elles ont, en particulier, trait à l'intégrité et à la qualité du travail. Un client peut accepter qu'un professionnel lui réclame le prix qu'il jugera bon pour ses services, il peut accepter qu'il lui manifeste peu d'égard et de sympathie, il peut même accepter, à la rigueur, que celui-ci néglige son cas, mais il ne peut accepter qu'il se comporte de façon à s'attirer des reproches sur son honnêteté ou la qualité de son travail.

La relation entre un professionnel et son client est donc, avant tout, fondée sur la confiance, non pas absolue et aveugle, mais limitée et circonstancielle. L'intention de ne plus retourner chez un professionnel peut donc, très raisonnablement, être

interprétée comme l'expression d'un manque de confiance dans sa compétence ou son intégrité.

2. Les démarches pour obtenir satisfaction

Lorsqu'une personne a des raisons de ne pas être satisfaite des services qu'elle a reçus, elle peut chercher à obtenir satisfaction en entreprenant trois types de démarches. Elle peut d'abord renoncer à tout espoir d'obtenir satisfaction de la part du professionnel qu'elle a consulté et décider de faire appel à un autre. Elle peut encore décider de retourner voir le professionnel qui n'a pas su répondre à ses attentes et lui expliquer les raisons de son insatisfaction, en espérant s'entendre avec lui sur le bien-fondé de cette insatisfaction. Elle peut enfin décider de faire appel à une tierce personne ou encore à un organisme de défense des intérêts des consommateurs et demander à cette personne ou à cet organisme de la représenter dans une médiation auprès du professionnel concerné.

Théoriquement, le choix de l'une ou l'autre de ces démarches peut dépendre, d'une part, des caractéristiques personnelles des clients insatisfaits, et, d'autre part, des motifs de cette insatisfaction.

2.1 Changer de professionnel

Il importe, à ce stade-ci, de rappeler la notion de "client insatisfait" aux termes de cette étude. Le client insatisfait est celui qui affirme soit avoir déjà eu recours aux services d'un deuxième

professionnel (question no 5), soit avoir déjà consulté un professionnel qu'il hésiterait à consulter de nouveau ou à recommander à un ami (question no 6), soit encore avoir déjà consulté un professionnel à l'endroit duquel il aurait certains reproches à formuler (question no 7). Or, 68,3% des clients identifiés comme insatisfaits, affirment avoir déjà eu recours, effectivement, aux services d'un deuxième professionnel, à la suite d'une déception causée par le premier.

En somme, les clients insatisfaits sont relativement nombreux, si l'on songe que sur trois clients, un seul affirme avoir déjà eu, au moins, une raison d'abandonner ou de critiquer l'un des professionnels consultés. Par contre, les clients insatisfaits qui renoncent à obtenir satisfaction sont majoritaires puisque deux répondants sur trois ont opté pour changer de professionnel ou ont l'intention de recourir aux services d'un autre professionnel plutôt que de retourner voir le permier.

On pourrait, encore une fois, penser que cette tendance à faire appel aux services d'un deuxième professionnel se rencontre plus fréquemment chez les clients de médecins que chez les clients d'autres professionnels. Or, les résultats de l'enquête démontrent qu'il n'en est rien; 71% des clients insatisfaits d'un médecin, comparativement à 82% des clients insatisfaits d'un dentiste et 67% des clients insatisfaits d'un avocat ont, effectivement, eu recours aux services d'un deuxième

professionnel. Ainsi, les clients insatisfaits d'un médecin ne sont pas portés à changer de professionnel plus souvent que les clients insatisfaits d'un avocat, même s'ils n'ont pas à tenir compte du facteur coût, lorsqu'ils décident de faire appel à un deuxième médecin. Ils ont même tendance à changer de professionnel moins souvent que les clients insatisfaits d'un dentiste [1].

Voyons maintenant si les clients insatisfaits en sont arrivés majoritairement à la conclusion que, pour obtenir satisfaction, ils devaient faire appel aux services d'un deuxième professionnel, avant ou après avoir essayé d'autres moyens.

2.2 Se plaindre auprès du professionnel

Il n'est guère facile, pour un client de rejoindre un professionnel pour se plaindre de ses services. Le tableau no 8 illustre cette difficulté.

---

(1) La différence entre la proportion de clients insatisfaits d'un médecin qui ont changé de médecin (71%) et la proportion de clients insatisfaits d'un dentiste qui ont changé de dentiste (82%) est statistiquement significative au seuil de 80%. C'est dire qu'on risquerait de se tromper, au maximum 20 fois sur 100, en affirmant que dans la population, les clients insatisfaits d'un dentiste ont changé plus souvent de professionnel que les clients insatisfaits d'un médecin.

Tableau no 8

Fréquence des plaintes adressées au professionnel

Q. 11: "Avez-vous essayé de rejoindre le professionnel dont vous n'étiez pas satisfait(e) pour vous plaindre auprès de lui?"

	N	%
Oui	100	31,4%
Non	216	68,6%
	316	100%
N.S.P.	2	-
	318	

Sur trois clients insatisfaits, il y en a à peine un, soit 31,4%, qui affirme avoir essayé de rejoindre le professionnel concerné pour se plaindre auprès de lui. Les clients qui disent avoir été insatisfaits d'un médecin affirment avoir essayé de le rejoindre pour se plaindre dans 29% des cas. Quant aux clients qui disent avoir été insatisfaits d'un dentiste, d'un avocat ou d'un notaire, ils affirment avoir essayé de leur manifester leur mécontentement dans, respectivement, 16%, 42% et 50% des cas.

Tableau no 9

Fréquence des plaintes auprès des professionnels pour chacune des professions concernées (1)

Professions: / Plainte auprès du professionnel	Avocat	Dentiste	Médecin	Notaire	Autres professions	Ens. des pers. insat. d'un membre de l'une des 4 profes.
Oui	42%	16%	29%	50%	46%	31%
Non	58%	84%	71%	50%	54%	69%
Ens. des pers. insatis. d'un des membres d'une profession donnée	8%	12%	62%	4%	14%	(N = 316) 100%

Il apparaît donc que les clients des professionnels n'ont pas la même propension à manifester leur insatisfaction, selon qu'ils sont aux prises avec un dentiste, un médecin, un avocat ou un notaire. Ces différences sont d'ailleurs suffisamment marquées pour n'être pas le fruit du hasard. Comment les expliquer alors?

---

(1) Les avocats, dentistes, médecins et notaires totalisent 86% de l'ensemble des cas où un client a été insatisfait d'un professionnel.

2.2.1 Pourquoi se plaindre auprès d'un professionnel?

On pourrait penser que les clients qui font preuve de cet esprit de revendication se retrouvent en plus grand nombre parmi les personnes qui possèdent certaines caractéristiques bien particulières comme, par exemple, un niveau de scolarité plus élevé. Or, il n'en est rien. La proportion de clients insatisfaits qui portent une plainte auprès d'un professionnel ne varie aucunement en fonction des caractéristiques des répondants.

Par ailleurs, on pourrait penser que les clients qui n'hésitent pas à manifester leur mécontentement ont des raisons plus profondes ou, à tout le moins, différentes d'être insatisfaits. Or, le seul cas où il est possible d'observer une différence est celui où la qualité du travail est mise en cause. En effet, 35% des clients insatisfaits, qui ont mentionné la qualité du travail parmi les raisons de leur insatisfaction, affirment s'être plaints auprès du professionnel, alors que 27% de ceux qui n'ont pas mentionné cette raison font la même observation. Quoique statistiquement significative [1], cette différence de proportions est cependant trop faible pour permettre de croire que les gens qui contestent la qualité des services rendus se plaignent nettement plus souvent et systématiquement au professionnel concerné que ne le font ceux qui ne contestent pas la qualité des services rendus.

---

(1) Cette différence de proportions est significative au seuil de 90%.

Les services professionnels ne peuvent s'ajuster aux attentes de la clientèle, et les attentes de la clientèle ne peuvent s'ajuster aux possibilités réelles des services professionnels, que si la communication entre ces deux groupes permet certains effets de rétro-action. Or, à l'heure actuelle, il semble bien que ce soit une minorité de clients insatisfaits, y compris ceux qui s'attendent à des services de meilleure qualité, qui acceptent, ou encore qui sont en mesure, de faire connaître les raisons de leur insatisfaction aux professionnels qu'ils consultent. Bien plus, il ressort que la majorité des clients insatisfaits qui ont essayé de se plaindre auprès d'un professionnel ont été déçus du résultat.

Même en supposant que tous ceux qui attendent un règlement prochain de leur litige (soit 10%), obtiennent satisfaction, il n'en demeurera pas moins, parmi les plaignants, deux fois plus d'insatisfaits que de satisfaits de leur requête. Devant de tels résultats, les clients

Tableau no 10

Résultat d'une plainte auprès d'un professionnel

Q. 12: "Quel a été le résultat de vos démarches auprès de ce professionnel?"

	N	%
Ca m'a permis de régler mon problème avec lui	26	26,5%
Ca n'a rien donné	61	62,2%
Ce n'est pas encore réglé	10	10,2%
Autre résultat	1	1%
	98	100%
N.S.P.	1	-
	99	

qui ont essayé de rejoindre le professionnel dont ils étaient mécontents en ont sûrement conclu qu'ils auraient mieux fait de s'abstenir d'une démarche inutile, comme d'ailleurs l'ont fait la plupart des clients qui étaient dans la même situation qu'eux.

2.2.2 Pourquoi ne pas se plaindre auprès d'un professionnel

Sur trois clients insatisfaits d'un professionnel, deux n'ont pas jugé bon de le rejoindre pour lui faire part de leur insatisfaction.

C'est le plus souvent, dans 47,7% des cas, parce qu'ils ne croyaient pas qu'ils pourraient obtenir satisfaction, que les clients insatisfaits n'ont rien tenté auprès de leur professionnel.

Tableau no 11

Raison de l'absence de plainte auprès d'un professionnel

Q. 13: "Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas essayé de vous plaindre auprès de ce professionnel dont vous n'étiez pas satisfait(e)? Est-ce ...

	Nombre	%
Parce que le problème n'était pas assez grave?	33	15,8%
Parce que vous ne vouliez pas vous donner la peine de le faire?	26	12,4%
Parce que vous étiez trop gêné?	9	4,3%
Parce que vous n'aviez pas le temps?	9	4,3%
Parce que vous vous êtes dit que ça ne donnerait rien?	100	47,8%
Pour une autre raison:		
- préfère changer de professionnel	8	3,8%
- est mal placé pour le faire	6	2,9%
- autres raisons diverses	18	8,6%
	209	100%
N.R.P.	7	
	216	

Dans 15,8% des cas, la deuxième raison qui a été le plus souvent retenue par les clients insatisfaits pour expliquer leur absence d'intervention auprès du professionnel, est relative à l'insuffisance de gravité du problème qui les opposait à ce professionnel. Dans 12,4% des cas, la troisième raison le plus souvent mentionnée est la négligence ou le manque de motivation.

Or, les personnes qui retiennent l'une ou l'autre de ces raisons avaient-elles les mêmes motifs d'être insatisfaites? En fait, le seul trait qui distingue les personnes qui ont donné ces différentes raisons pour expliquer leur inaction, est que celles qui disent ne pas avoir agi par défaitisme, ont plus souvent mis en doute l'honnêteté du professionnel (15%), que ne l'ont fait celles qui disent ne pas avoir agi, vu l'importance relative du problème (9%), ou par simple négligence. En somme, les clients qui ont éprouvé des doutes au sujet de l'honnêteté d'un professionnel, attribuent leur inaction à leur attitude fataliste plutôt qu'à d'autres raisons, plus souvent (65% c 46%) que ceux qui n'ont pas éprouvé de tels doutes [1]. Lorsqu'un client doute de l'honnêteté d'un professionnel à son égard, il n'est donc pas porté à croire qu'il pourra obtenir satisfaction en lui faisant part de ses doléances.

---

(1) Cette différence est significative au seuil de 90%.

Enfin, les clients insatisfaits, qu'ils aient ou non essayé de se plaindre auprès de leur professionnel, ont tout de même tendance à affirmer que s'il leur est didficile d'obtenir satisfaction de la part d'un professionnel qui n'a su répondre à leurs attentes, il leur est toujours possible d'éviter d'être de nouveau insatisfaits en ayant recours, à l'avenir, aux services d'un autre professionnel. On se rappellera, à ce propos, que 78% des clients insatisfaits affirment qu'ils préféreraient avoir recours aux services d'un autre professionnel plutôt qu'aux services du professionnel dont ils ont eu à se plaindre. De plus, 72% des clients qui affirment s'être plaints auprès de leur professionnel, comparativement à 80,7% de ceux qui affirment le contraire, n'hésitent pas à dire que, si jamais ils avaient à nouveau besoin des services de ce professionnel, ils préféreraient aller en voir un autre (1). Seulement 25,3% des clients insatisfaits affirment avoir pu régler leur problème en s'adressant au professionnel concerné; la majorité d'entre eux (68%) déclarent qu'ils retourneraient voir ce même professionnel, alors que seulement 14% de ceux qui n'ont pas obtenu satisfaction dans leur démarche envisagent de consulter à nouveau ce professionnel.

---

(1) Cette différence est significative au seuil de 93%.

2.3 Se plaindre auprès d'un organisme de protection des consommateurs

Le troisième recours qui s'offre à un client insatisfait, est de demander l'aide d'une personne ou d'un organisme quelconque pour régler son litige. Cependant, les personnes qui ont déclaré avoir usé de ce recours, font figure de marginaux. Il n'y a, en effet, que 8% des clients insatisfaits qui ont essayé de régler leur litige avec un professionnel en se faisant aider par un individu ou un organisme quelconque.

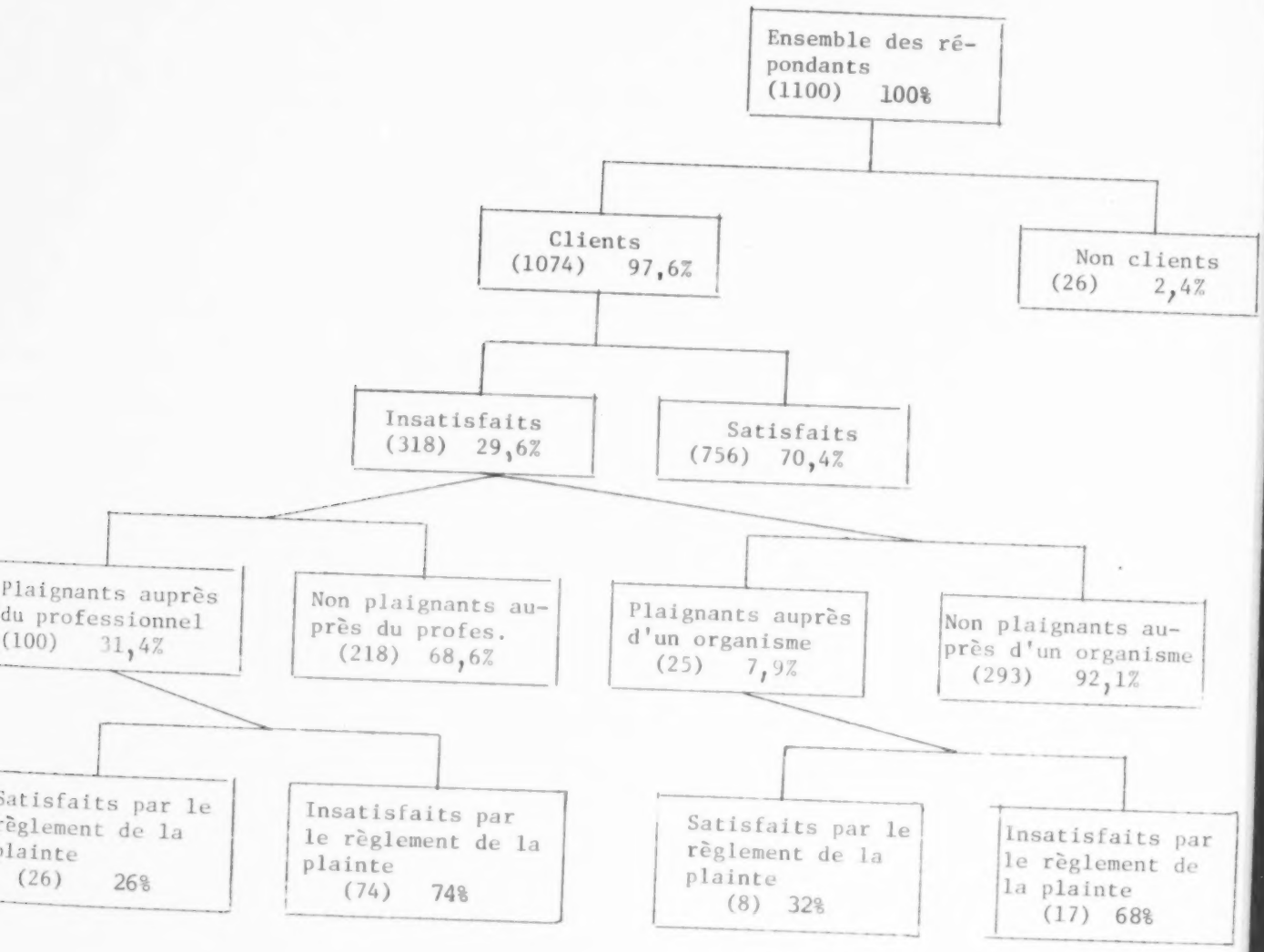
Si l'on se réfère au tableau no 12, on constate qu'après élimination des personnes qui n'ont eu recours aux services d'aucun professionnel, qui n'ont été insatisfaites d'aucun des professionnels qu'elles ont consultés et qui n'ont demandé aucune aide extérieure pour régler leur litige, l'échantillon initial passe de 1100 à 25 personnes. Il est malheureusement impossible de se fier à l'expérience d'un aussi faible nombre de répondants pour connaître la façon dont la population adulte québécoise, dans son ensemble, utilise les recours qui sont mis à sa disposition[1].

---

(1) Il aurait fallu interroger au moins une centaine de personnes qui avaient demandé l'aide d'un individu ou d'un organisme quelconque, pour pouvoir poursuivre l'analyse statistique sur des bases solides. Selon toute probabilité, un échantillon initial composé de quatre fois plus de personnes que celui qui a été utilisé pour la présente enquête aurait permis de rencontrer cette exigence. Il peut néanmoins être intéressant de connaître la petite histoire des répondants qui ont tenté d'obtenir une aide pour régler leur litige avec un professionnel. C'est à ce titre que sont présentées les réponses de ces personnes à l'annexe 5.

Tableau no 12

Échantillon résiduel de répondants ayant demandé l'assistance d'une personne ou d'un organisme habilité à défendre leurs intérêts face à un professionnel



Tout ce qu'il est encore possible d'affirmer, avec une validité statistique acceptable, c'est, d'une part, que les clients qui se plaignent auprès du professionnel concerné tentent de se faire aider par une personne ou un organisme quelconque, plus souvent que ne le font les clients qui ne se plaignent pas auprès du professionnel. D'autre part, il appert que la majorité des clients insatisfaits ne tentent pas d'obtenir une assistance quelconque, parce qu'ils estiment que ce n'est pas pertinent ou profitable de le faire.

En fait, 92,4% des clients insatisfaits affirment ne pas avoir essayé de solutionner leur problème avec l'aide d'un individu ou d'un organisme quelconque. Ces clients expliquent leur absence d'intervention de la façon suivante: pour 28,6% d'entre eux, leur inaction tient au fait que "le problème n'était pas assez grave"; 28,2% se disaient que "ça ne donnerait rien"; 11,8% invoquaient des raisons diverses telles que: eux-mêmes, ou encore le professionnel concerné, avaient changé de région (3,5%), ils avaient décidé de régler leur problème en changeant de professionnel (3,1%), ils avaient déjà réglé leur problème en s'adressant d'abord au professionnel concerné (2,4%), ils ne voulaient, ou ne pouvaient faire du tort à leur professionnel (2,4%). Certains autres enfin, "ne savaient pas quoi faire", 11,1% des cas, ou bien trouvaient ça "trop compliqué", 7,3 % des cas.

Lorsque le coût des services est en cause, les clients insatisfaits sont moins nombreux (22 %) à affirmer n'avoir confié leur problème à per-

sonne, parce que ce n'était pas assez grave, qu'ils ne le sont (30%) lorsque le coût n'est pas en cause. À l'inverse, la proportion de ceux qui affirment n'avoir entrepris aucune démarche, parce qu'ils avaient peu d'espoir d'obtenir des résultats, augmente et passe de 26% à 42% lorsque le prix est en cause. En somme, lorsque les honoraires sont en cause, le client insatisfait s'abstient de demander l'aide d'une autre personne ou d'un organisme, non parce qu'il juge que le problème n'est pas grave, mais parce qu'il estime que ça ne donnerait rien (1).

Il est particulièrement révélateur que les clients insatisfaits se soient montrés d'autant plus fatalistes qu'ils ont eu à contester le coût des services qui leur ont été rendus, surtout si l'on considère que les autres motifs d'insatisfaction ne sont pas associés à l'expression d'une attitude fataliste aussi fréquente. En effet, les clients qui ont mis en doute l'honnêteté de leur professionnel ne sont pas plus nombreux que ceux qui n'ont pas mentionné ce motif d'insatisfaction, à déclarer ne pas avoir demandé une aide quelconque parce qu'ils ne croyaient pas profitable de le faire. De la même façon, les clients qui ont mentionné la qualité du travail parmi les raisons de leur insatisfaction, ne sont pas plus nombreux que ceux qui n'ont pas mentionné cette raison, à affirmer n'avoir entrepris aucune démarche auprès d'une personne ou d'un organisme parce qu'ils estimaient inutile de le faire.

---

(1) Cette différence est significative au seuil de 90%.

En somme, la principale raison qui motive la décision de ne pas demander l'aide d'une personne ou d'un organisme quelconque pour tenter de solutionner un problème avec un professionnel, varie très peu en fonction de la nature du problème, sauf lorsque le coût des services est impliqué. Le fatalisme des clients insatisfaits face à l'issue de toute tentative de pression sur un professionnel est d'autant plus grand que leur motif d'insatisfaction est relié au coût de ses services, ce qui laisse croire que les clients insatisfaits des honoraires demandés par un professionnel estiment qu'il y a peu de chances qu'un arbitrage puisse leur être favorable.

Conclusion

Une première conclusion qui s'impose, lorsqu'un évalue le niveau de satisfaction des répondants, est que la majorité des gens n'ont jamais eu à se plaindre des professionnels qu'ils ont consultés au cours des trois dernières années. Toutefois, une proportion non négligeable, soit près d'une personne sur trois, dit avoir déjà été suffisamment insatisfaite pour cesser la consultation, ou, à tout le moins, envisager de le faire. Dans la majorité des cas, ces clients insatisfaits mettaient principalement en cause la qualité du travail.

Si l'on admet que les personnes qui disent avoir été déjà déçues, ont été frustrées dans leurs attentes, il faut bien reconnaître que

c'est la qualité des services professionnels, beaucoup plus que le coût de ces services, ou l'intégrité des personnes, qui déçoit le plus souvent. Faut-il en déduire que ces clients attendent trop des professionnels qu'ils consultent ou faut-il, au contraire, en conclure que ce sont les professionnels qui n'offrent pas assez à leurs clients? Il n'est évidemment pas possible de répondre à cette question à la lumière des seules données de cette enquête. D'ailleurs, il est fort possible qu'il n'y ait pas de réponse claire et définitive à cette question et que l'écart entre les attentes et la réalité puisse être attribué, tantôt au caractère irréaliste des attentes, tantôt au caractère décevant de la réalité.

D'ailleurs, il apparaît que les clients eux-mêmes peuvent difficilement savoir si leurs attentes sont réalistes ou non. Comme ils ne portent presque jamais plainte, ils n'ont l'occasion d'en discuter ni avec le professionnel concerné, ni avec la corporation professionnelle dont il relève. En effet, comment faire la part entre les véritables lacunes et les frustrations de certains clients, si la communication entre les clients et les professionnels est rompue, précisément au moment où pourrait s'établir une adéquation entre ce que ces premiers peuvent attendre et ce que ces derniers peuvent offrir?

La deuxième conclusion qui s'impose est que, dans l'ensemble, les clients insatisfaits ne manifestent pas leur insatisfaction aux principaux intéressés. En effet, dans la majorité des cas, deux fois sur trois,

les clients insatisfaits ne se plaignent pas auprès du professionnel concerné. Ils sont convaincus à l'avance, et ce, avec d'autant plus de force qu'ils mettent en doute l'honnêteté du professionnel, qu'ils ne pourraient obtenir satisfaction s'ils lui faisaient part de leurs doléances. Ils ne se plaignent pas, non plus, neuf fois sur dix, auprès d'une personne ou d'un organisme susceptible, éventuellement, de les aider à régler leur litige parce qu'ils se disent, surtout lorsque le coût des services est en cause, que ça ne donnerait rien de le faire.

En somme, les clients des professionnels sont généralement satisfaits des services qu'ils reçoivent, mais lorsqu'ils ont le sentiment de ne pas avoir reçu les services auxquels ils ont droit, ils se sentent démunis, impuissants et préfèrent abandonner, plutôt que d'exercer des pressions quelconques pour obtenir satisfaction. Une enquête récemment réalisée par l'Office de la protection du consommateur, à laquelle a collaboré le service de la recherche de l'Office des professions, avait d'ailleurs permis de relever cette attitude de défaitisme, décrite en ces termes:

> "Une attitude globale de défaitisme, peut-être encore davantage qu'une connaissance insuffisante de la Loi, pourrait rendre compte de cette croyance (qu'il n'y a pas de recours). Le sentiment d'une absence de recours disponibles s'appuie largement sur la conviction que le rapport de forces devant un professionnel joue manifestement au désavantage du consommateur"(1).

---

(1) Cité dans QUÉBEC (Province), OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC, Attitudes des consommateurs aux prises avec des problèmes de services professionnels, Québec, l'Office, 1980, p. 4.

Il faut bien reconnaître que cette croyance qu'il n'y a rien à faire pour régler un litige avec un professionnel est en bonne partie confirmée dans les faits, par l'expérience de ceux qui se sont plaints auprès du professionnel dont ils n'étaient pas satisfaits et qui, au moins deux fois sur trois, n'ont pas réussi à régler leur problème de cette façon. Une attitude de défaitisme aussi largement répandu parmi les clients insatisfaits signifie-t-elle que le public ne fait pas confiance aux professionnels et qu'il a le sentiment de ne pas être suffisamment protégé contre eux? Ce sont ces deux questions qui font l'objet du prochain chapitre.

CHAPITRE III

Le public face aux professionnels

Le présent chapitre situe, dans une perspective plus large, l'image que projettent les professionnels dans le public québécois. Il comporte, d'une part, un premier volet axé sur l'opinion populaire à l'endroit du corps professionnel dans son ensemble et, d'autre part, un second volet portant sur l'évaluation que fait le public des recours dont il dispose à titre d'usager de services professionnels.

1. La confiance du public envers les professionnels

De la même façon que les clients des professionnels estiment, dans une très forte proportion, que les services qui leur ont été rendus étaient satisfaisants, le public, en général, considère presque à l'unanimité que les services professionnels ainsi que ceux qui les dispensent sont, dans l'ensemble, pratiquement irréprochables. C'est du moins la seule conclusion qui s'impose puisque 96% des personnes interrogées estiment que la qualité des services professionnels est généralement "très bonne", ou "assez bonne" et que 97% sont d'avis que seulement "quelques" professionnels, ou même "aucun" professionnel, ne peuvent être qualifiés de malhonnêtes ou d'incompétents[1].

Une seule ombre au tableau: le public estime, dans une proportion de près de 70%, que les honoraires que demandent les professionnels sont généralement trop élevés. En effet, 23% des personnes inter-

---

(1) Voir les questions no 18 et no 20 du questionnaire présenté à l'annexe 3.

rogées considèrent que les honoraires sont "beaucoup trop élevés", 46% estiment qu'ils sont "un peu trop élevés", 29% jugent, au contraire, qu'ils sont "plutôt raisonnables" et seulement 2% considèrent qu'ils sont très raisonnables[1].

Quoique la majorité des répondants s'accordent pour exprimer une opinion, tantôt favorable, tantôt défavorable, il n'en demeure pas moins que les courants d'opinion sont plus ou moins accentués selon les critères et les caractéristiques personnelles des répondants.

1.1 L'évaluation de la qualité des services professionnels selon les caractéristiques des répondants

Il ressort très clairement des réponses des personnes interrogées que l'évaluation de la qualité des services professionnels en général est d'autant plus positive que la satisfaction face aux professionnels consultés est grande. Les gens évaluent la qualité de l'ensemble des services professionnels en fonction de leurs expériences personnelles. C'est ainsi que 28% des personnes qui affirment n'avoir jamais eu un reproche à adresser à aucun des professionnels qu'elles ont consultés au cours des trois dernières années, estiment que la qualité des services professionnels est généralement "très bonne", alors que seulement 11% des personnes qui disent avoir

---

(1) Voir la question no 19 du questionnaire présenté à l'annexe 3.

déjà eu à se plaindre des services que leur avait rendus un professionnel sont de ce même avis.

Par ailleurs, les gens ont davantage tendance à juger que la qualité des services professionnels est généralement "très bonne", s'ils habitent en dehors des grands centres urbains tels Montréal et Québec. En effet, 28% des répondants qui viennent des autres régions considèrent que la qualité des services professionnels est généralement "très bonne" et 67% estiment qu'elle est "assez bonne", alors que les répondants provenant de Montréal et Québec estiment, dans une proportion de 20%, que la qualité est "très bonne" et, dans une proportion de 73%, que la qualité est "assez bonne".

Enfin, il ressort que plus les personnes interrogées sont âgées, plus elles ont tendance à juger comme "très bonne" la qualité des services rendus par les professionnels. C'est ainsi que seulement 16% des répondants âgés de 18 à 24 ans estiment que la qualité des services professionnels est généralement "très bonne" alors que 33% des répondants âgés de 65 ans et plus partagent cet avis.

En somme, l'expérience, la région d'origine et l'âge d'une personne ne modifient pas diamétralement son jugement, mais ont une influence indéniable et constituent souvent la ligne de démarcation entre l'appréciation inconditionnelle et le jugement plus nuancé[1].

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

1.2 L'évaluation de l'intégrité et de la compétence des professionnels selon les caractéristiques des répondants

Le public paraît, dans l'ensemble, très rassuré quant à l'intégrité et la compétence des professionnels en général. En fait, 18% des personnes interrogées estiment qu'aucun professionnel ne peut être qualifié de malhonnête ou d'incompétent et 79% croient, pour leur part, que seulement quelques professionnels peuvent se mériter de tels reproches. Ces données sont, encore une fois, reliées aux caractéristiques personnelles des répondants.

Ainsi, ce sont les personnes qui affirment n'avoir jamais eu aucun reproche à adresser aux professionnels qu'elles ont consultés, qui sont les plus enclines, soit dans une proportion de 23%, à considérer qu'aucun professionnel ne peut être qualifié de malhonnête ou d'incompétent. Parmi les personnes qui disent avoir déjà été insatisfaites de l'un des professionnels qu'elles ont consultés, il n'y en a que 7% qui ont une opinion aussi positive des professionnels en général.

De plus, les femmes sont plus nombreuses que les hommes, 21% comparativement à 13%, à considérer qu'il n'y a pas de professionnels qui peuvent être qualifiés de malhonnêtes ou d'incompétents. Les personnes plus âgées sont également, toute proportion gardée, plus nombreuses que les jeunes, soit 37% parmi les 65 et plus, comparativement à 14% parmi les 18 à 24 ans, à considérer que l'inté-

grité ou la compétence des professionnels ne peut, en aucun cas, être mise en cause. De la même façon, les personnes qui ont une opinion tout à fait positive de l'intégrité ou de la compétence de l'ensemble des professionnels se retrouvent proportionnellement plus souvent parmi les personnes moins scolarisées; cette opinion est partagée par 23% des personnes qui ont moins de 8 années de scolarité, alors qu'elle n'est partagée que par 8% des personnes ayant 16 années de scolarité et plus. Enfin, sur 100 personnes dont le revenu familial annuel est de moins de 10 000 $, on en retrouve 28 qui considèrent qu'aucun professionnel ne peut être qualifié de malhonnête ou d'incompétent, alors que cette opinion n'est partagée que par 12 personnes sur 100, parmi celles dont le revenu familial annuel est de 30 000 $ et plus[1].

1.3 L'évaluation du coût des services professionnels selon les caractéristiques des répondants

Tout en considérant que ni la qualité des services professionnels ni l'intégrité ou la compétence de ceux qui rendent ces services ne peuvent être mises en doute, la majorité des gens contestent les honoraires que les professionnels demandent, en général, pour leurs services. De plus, ce sont les personnes qui ont été insatisfaites d'un professionnel qu'elles ont déjà consulté qui, plus souvent que d'autres, estiment que les honoraires que réclament les

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

professionnels pour leurs services sont "beaucoup trop élevés". En effet, 37% des personnes qui disent avoir déjà été obligées de recourir aux services d'un deuxième professionnel, parce qu'elles étaient insatisfaites des services du premier, considèrent que les coûts des services professionnels sont généralement "beaucoup trop élevés". Par contre, 19% des personnes qui disent n'avoir jamais été insatisfaites d'un professionnel sont de cet avis.

Fait intéressant à signaler, les facteurs habituels n'influent pas sur l'opinion des personnes interrogées. Le seul facteur qui semble pousser les gens à exprimer un jugement plus ou moins sévère au sujet du coût des services professionnels en général, est le fait d'avoir été plus ou moins satisfait des services reçus. C'est donc dire que les répondants de différentes régions, de différents sexes, de différents groupes linguistiques, de différents niveaux de scolarité et de différents revenus estiment, dans une proportion se situant autour de 23%, que les honoraires que réclament, en général, les professionnels pour leurs services, sont "beaucoup trop élevés" et estiment, dans une proportion se situant autour de 46%, que ces coûts sont "un peu trop élevés"(1).

L'interprétation de toutes ces constatations ne vas pas sans soulever de problèmes. En effet, ce sont les personnes qui ont déjà eu à se plaindre d'un professionnel qui, plus souvent que d'autres,

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

jugent excessifs les honoraires demandés par les professionnels en général. Pourtant, ces mêmes personnes sont très peu nombreuses à contester les honoraires que leur avait réclamés pour ses services, le professionnel dont ils avaient eu à se plaindre. On peut comprendre, dans une période de récession économique, que la majorité des gens aient tendance à considérer que tout est trop cher, y compris les services professionnels. On peut difficilement comprendre, cependant, que certaines personnes qui, d'ailleurs, ne se distinguent des autres que par le fait qu'elles aient déjà eu à se plaindre de l'un des professionnels qu'elles avaient consultés, soient d'avis plus souvent que d'autres que les services professionnels sont généralement trop chers.

Serait-ce que les clients des professionnels jugent "leurs" professionnels d'une autre façon qu'ils ne jugent "les" professionnels en général? Il n'est malheureusement pas possible d'apporter une réponse claire et définitive à cette question. Cette apparente contradiction peut d'ailleurs s'expliquer de bien des façons. Sans prétendre être en mesure d'en saisir toutes les causes, il serait intéressant d'avancer deux explications qui font appel à différents cadres théoriques d'interprétation.

Une première explication fait appel à certaines notions développées par la psychologie sociale, notamment à la notion de préjugé. Selon cette explication, le public aurait tendance à entretenir certains préjugés au sujet de la rémunération des profession-

nels et, par conséquent, des honoraires qu'ils réclament pour leurs services. Il y aurait préjugé, en ce sens que le public attribuerait à l'ensemble des professionnels certains traits distinctifs de quelques individus seulement, en l'occurence de ceux qui réclament des honoraires très élevés. Les personnes qui auraient déjà eu à se plaindre d'un professionnel n'auraient pas mis en cause le coût des services, pour la bonne raison qu'il leur aurait semblé peut-être élevé, mais tout de même "acceptable" ou "normal", en comparaison du coût que leurs préjugés les avaient préparés à payer. Cette explication ressemble fort à celle qui est fréquemment avancée par certaines personnes qui prétendent que, bien souvent, les gens se privent de consulter un professionnel, parce qu'ils méconnaissent et surestiment le coût réel d'une telle consultation.

Une deuxième explication fait plutôt appel à certaines notions développées par les sciences économiques. Cette explication consisterait à dire que les personnes qui ont déjà été insatisfaites d'un professionnel sont très majoritairement d'avis que les honoraires réclamés par l'ensemble des professionnels sont un peu ou beaucoup trop élevés, mais qu'elles ne contestent pas les honoraires que leur a réclamé "leur professionnel" parce qu'elles ne lui reconnaissent pas la responsabilité de les avoir fixés. Cette explication présumerait, en quelque sorte, que les clients qui auraient jugé que leur professionnel leur demandait un coût trop élevé n'auraient vu là, qu'exceptionnellement, un motif d'insatisfaction. Ils auraient cru

que le prix réclamé était peut être trop élevé mais que c'était celui fixé par le marché et, de toute façon, réclamé par tous les membres de cette profession. Il faut bien reconnaître que cette explication est fort plausible dans un contexte où la réglementation professionnelle interdit aux professionnels d'annoncer le coût de leurs services, privant ainsi les clients de la possibilité de savoir si, effectivement, ils auraient pu payer moins cher, plus cher, ou encore le même prix, en s'adressant à un autre professionnel.

Ces deux explications ont d'ailleurs un point commun. Elles insistent toutes deux sur le fait que le public n'a pas toute l'information voulue, soit pour apprécier sans préjugé le coût des services professionnels en général, soit pour juger du caractère excessif ou normal du prix que leur réclame un professionnel en particulier. La deuxième explication a cependant un avantage par rapport à la première: elle se trouve en grande partie confirmée par les résultats de l'étude réalisée par l'Office de la protection du consommateur[1].

En effet, dans l'enquête de l'Office de la protection du consommateur, 1 876 consommateurs des diverses régions du Québec ont été invités à préciser s'il leur était arrivé, au cours de la dernière année, d'être obligés de payer des honoraires qu'ils jugeaient excessifs pour l'un des services suivants: avocats, notaires, comptables, médecins, etc. Ils étaient ensuite invités à préciser s'il leur était

---

(1) Voir Supra, p. 69.

arrivé d'avoir à se plaindre de la qualité de ces mêmes services. De cette façon, un même répondant pouvait signaler qu'il avait rencontré, au cours de la dernière année, un problème de coût puis, éventuellement, un problème de qualité, lors de ses consultations avec un ou plusieurs membres de chacune des professions mentionnées. Or, cette enquête révélait que, parmi les problèmes rencontrés par les répondants, avec l'ensemble des professionnels consultés au cours d'une même année, 70,7% étaient des problèmes de coûts jugés excessifs et 28,3% des problèmes de qualité.

Dans l'enquête de l'Office de la protection du consommateur, les personnes interrogées n'étaient toutefois pas invitées à préciser si elles avaient adopté un comportement par lequel elles auraient pu manifester leur insatisfaction à l'égard des honoraires qui leur étaient demandés. Si l'on accepte l'explication selon laquelle les clients des professionnels considèrent que le coût des services professionnels est trop élevé en raison des conditions du marché et non en raison de la décision ou de la volonté des professionnels pris individuellement, on conçoit mieux que plusieurs aient eu le sentiment de payer un prix trop élevé pour les services qu'ils avaient reçus et aient exprimé l'opinion que la rémunération que réclament les professionnels en général est trop élevée, sans pour autant considérer que le coût excessif d'un service soit une raison suffisante pour remplacer, ne pas recommander, ou encore critiquer un professionnel en particulier.

1.4 Le niveau de confiance envers les professionnels selon les caractéristiques des répondants

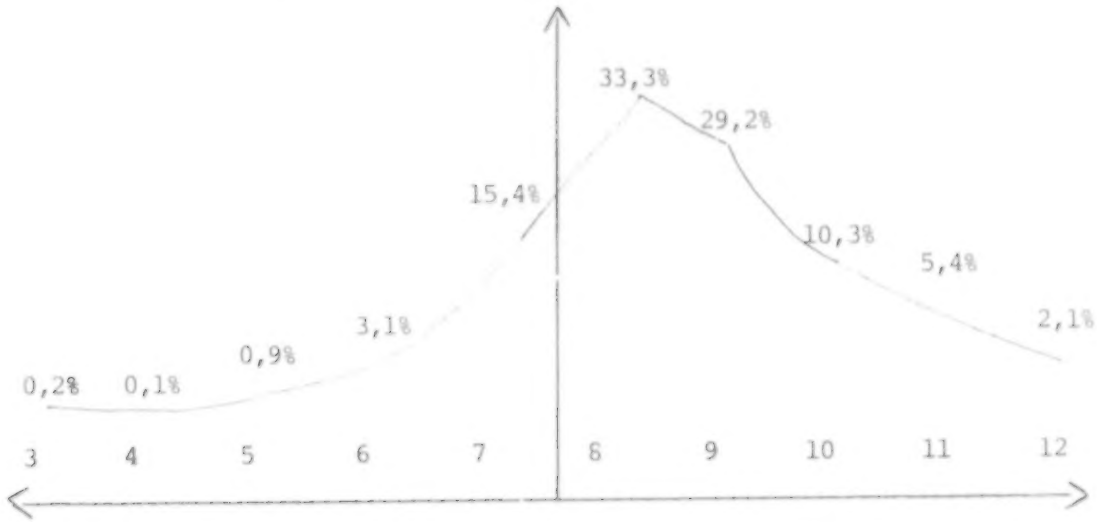
En considérant simultanément les réponses qu'ont données les personnes interrogées aux trois questions portant sur la qualité, le coût des services professionnels et la compétence ou l'intégrité des professionnels, il est possible d'avoir une bonne indication du niveau de confiance du public à l'endroit des professionnels en général. Cet indice de confiance peut varier entre un minimum de 3 et un maximum de 12. Pour obtenir un minimum de 3, les personnes interrogées devaient répondre que la qualité des services professionnels leur paraissait "très mauvaise" (Q. 18), que les honoraires demandés pour les professionnels leur paraissaient "beaucoup trop élevés" (Q. 19) et que les professionnels pouvaient être "tous" qualifiés de malhonnêtes ou d'incompétents (Q. 20). Inutile de dire qu'une personne qui aurait une aussi mauvaise opinion de l'ensemble des professionnels et des services qu'ils dispensent, pourrait être considérée non pas comme insatisfaite, mais bien comme méfiante à l'égard des professionnels en général. A l'inverse, une personne qui serait d'avis que la qualité et le coût des services professionnels, de même que la compétence ou l'intégrité des professionnels ne peuvent en aucun cas être mis en cause, manifesterait vraisemblablement une confiance illimitée envers les professionnels en général.

Si l'on considère que les personnes qui obtiennent un pointage variant entre 3 et 7 manifestent de la méfiance ou, en tout cas, peu

de confiance, et que celles qui obtiennent entre 8 et 12 manifestent de la confiance, il paraît évident que la majorité des personnes interrogées font confiance aux professionnels en général; 80% d'entre elles obtiennent entre 8 et 12. Le niveau de confiance des personnes interrogées n'est toutefois pas excessif, si l'on considère que la moyenne est de 8,5, soit un peu plus que 7,5 considéré comme le point de rupture entre la confiance et la méfiance. On pourrait donc dire que le public est "assez" confiant envers les professionnels en général.

Tableau no 13

Distribution du niveau de confiance du public envers les professionnels en général



Le fait d'être "confiant" plutôt que "méfiant" ne dépend d'ailleurs pas des caractéristiques des personnes interrogées. Généralement, on retrouve sensiblement la même proportion de "méfiants", soit près de 20%, ou de "confiants", soit près de 80%, parmi les répondants provenant de la région de Québec, de Montréal, ou encore des autres régions de la province, qu'ils soient de sexe masculin ou féminin, francophones ou anglophones, et ainsi de suite. On peut donc dire que l'immense majorité des repondants sont confiants, indépendamment de leur région d'origine, de leur sexe, etc. Par contre, certaines personnes sont encore plus nettement ou résolument confiantes que d'autres. C'est ainsi que l'on peut observer que les répondants de la région de Québec sont encore plus confiants, c'est-à-dire plus nombreux à exprimer un plus haut degré de confiance, que ceux de la région de Montréal et ceux des autres régions de la province. De la même façon, les femmes sont encore plus "confiantes" que les hommes, les anglophones plus confiants que les francophones, les personnes âgées plus confiantes que les jeunes, les moins scolarisés et les moins bien retribués plus confiants que les plus scolarisés et mieux rétribués.

En outre, le niveau de confiance du public envers l'ensemble des professionnels est étroitement lié au niveau de satisfaction à l'égard des professionnels consultés. Cette relation est particulièrement évidente lorsqu'on compare la protection des personnes qui expriment une certaine méfiance envers les professionnels en général; en effet, cette proportion qui n'est que de 14% parmi les personnes qui disent avoir été satisfaites des professionnels qu'elles ont con-

sultés, atteint 34% parmi les personnes qui disent avoir été insatisfaites de leurs professionnels. En somme, il appert que les répondants jugent l'ensemble des professionnels en fonction de leurs expériences personnelles. Plus ces expériences leur paraissent satisfaisantes, plus leur jugement à l'égard de l'ensemble des professionnels est positif[1].

2. Le public face aux moyens d'assurer la défense de ses intérêts

Etre confiant face aux professionnels ne signifie pas seulement avoir le sentiment, qu'en général, il n'y a pas de raison de s'inquiéter de la compétence ou de l'intégrité des professionnels ou de la qualité et du coût des services qu'ils rendent. Cela peut également signifier avoir le sentiment, qu'en cas de problèmes, si rares soient-ils, le public dispose de moyens lui permettant de se défendre. C'est dans cet esprit qu'ont été prévues, dans le cadre de cette enquête, des questions portant sur la connaissance qu'a le public des différents moyens dont il dispose lorsqu'il a un problème avec un professionnel, ainsi que sur le sentiment qu'il a d'être bien ou mal protégé dans ces cas-là.

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

2.1 La connaissance des mécanismes de protection des clients de professionnels

Sur l'ensemble des personnes interrogées, il n'y en a que 40% qui affirment connaître "un ou plusieurs moyens qui permettent aux patients ou clients de se défendre lorsqu'ils ont un problème avec un professionnel"(1).

Ces personnes qui disent être informées des moyens de défense dont disposent les clients aux prises avec un problème de services professionnels se rencontrent, d'ailleurs, systématiquement plus souvent parmi les hommes que parmi les femmes (46% c. 35%), parmi les jeunes que parmi les personnes âgées (43% des 18 à 54 ans c. 27% des 55 ans et plus), parmi les plus scolarisés que parmi les moins scolarisés (56% des 13 ans et plus de scolarité c. 32% des moins de 13 ans de scolarité) et, finalement, parmi les mieux rémunérés que parmi les moins bien rémunérés (57% des 20 000 $ et plus c. 36% des moins de 20 000 $).

Le niveau de scolarité ainsi que le revenu sont les facteurs les plus étroitement reliés à la connaissance des moyens de défense des personnes aux prises avec un problème de services professionnels. Ils peuvent, pour cette raison, être considérés comme des facteurs qui favorisent plus que d'autres, la connaissance des moyens de défense des clients de professionnels.

---

(1) Voir la question no 21 du questionnaire présenté à l'annexe 3.

Invitées à préciser quels étaient ces moyens qu'elles prétendaient connaître, les personnes interrogées ont mentionné spontanément les moyens suivants[1] : s'adresser à un avocat (ou à l'aide juridique) dans 44% des cas; s'adresser à une corporation professionnelle, dans 35% des cas[2]; s'adresser à l'Office de la protection du consommateur, dans 23% des cas; porter l'affaire devant la Cour des petites créances ou un autre tribunal, dans 19% des cas; s'adresser à une association de consommateurs, dans 18% des cas, prendre différents autres moyens et, notamment, discuter avec le professionnel en cause, changer de professionnel, s'adresser au ministère concerné, alerter l'opinion publique, s'adresser au Protecteur du citoyen ou à la Ligue des droits de la personne, etc., dans 13% des cas; finalement, s'adresser à l'Office des professions, dans 10% des cas.

Fait intéressant à souligner, certains moyens sont systématiquement mentionnés par certains groupes de répondants. Ainsi, les gens peu scolarisés sont proportionnellement plus nombreux que les gens plus scolarisés (51% des moins de 13 ans de scolarité comparativement à 36% des 13 ans et plus de scolarité), à penser spontané-

---

(1) Voir la question no 22 du questionnaire présenté à l'annexe 3.

(2) Il y a près de 14% de l'ensemble des répondants, soit 35% des 40% de répondants connaissant des moyens, qui ont mentionné spontanément une corporation professionnelle. Compte tenu de la marge d'erreur statistique à observer pour ces réponses, on peut affirmer que la proportion d'adultes québécois qui pensent spontanément aux corporations professionnelles, lorsqu'ils doivent identifier des organismes de défense des intérêts des clients de professionnels, est comprise, au moins 95 fois sur 100, entre 9,5% et 18,5%.

ment à un avocat ou à l'aide juridique comme moyen permettant aux clients de professionnels de défendre leurs intérêts. Par contre, les gens plus scolarisés sont plus nombreux que les gens moins scolarisés (44% des 13 ans et plus de scolarité comparativement à 27% des moins de 13 ans de scolarité) à penser spontanément à une corporation professionnelle. Enfin, les femmes mentionnent légèrement plus souvent que les hommes (27% comparativement à 19%) l'Office de Protection du consommateur, et les répondants à faible revenu mentionnent plus souvent que les répondants dont le revenu annuel est plus élevé (20% des moins de 20 000 $ c. 12% des 20 000 $ et plus) une association de consommateurs.

En somme, lorsqu'on leur demande de mentionner différents recours dont disposent les personnes qui sont aux prises avec des problèmes d'ordre professionnel, les gens pensent d'abord à un avocat puis, par la suite à une corporation professionnelle. Cependant, les gens moins scolarisés pensent à un avocat dans 51% des cas et à une corporation professionnelle dans 27% des cas, alors qu'au contraire, les gens plus scolarisés pensent plus souvent à une corporation professionnelle, dans 44% des cas, qu'à un avocat, dans 36% des cas. Il semble donc que le rôle des corporations professionnelles soit mieux connu parmi les personnes plus scolarisées et, de ce fait, que ces dernières aient plus de chance que les personnes moins scolarisées, de s'adresser à ces organismes dont la fonction principale est précisément de recevoir les plaintes concernant les professionnels.

Comme cela a été souligné précédemment, les répondants sont massivement satisfaits des professionnels qu'ils ont consultés et confiants envers l'ensemble des professionnels. Dans ce contexte, il n'est guère étonnant de constater qu'ils sont relativement peu nombreux à connaître un ou plusieurs moyens permettant aux clients ou patients de se défendre lorsqu'ils ont un problème avec un professionnel. En effet, il est généralement reconnu que la perception ainsi que la mémorisation de l'information s'établissent de façon fort sélective. On peut donc penser que les gens auraient tendance à mieux connaître les différents moyens de défense des intérêts des clients de professionnels si leurs expériences les avaient amenés à se sensibiliser davantage à l'existence de ces moyens.

Cette interprétation est en grande partie, confirmée par les résultats de l'enquête. Les personnes qui disent avoir déjà été insatisfaites d'un des professionnels qu'elles avaient consultés sont, en effet, proportionnellement plus nombreuses à connaître un ou plusieurs moyens permettant d'assurer leur défense que celles qui affirment n'avoir jamais eu le moindre reproche à adresser à aucun des professionnels qu'elles avaient consultés (45% comparativement à 37%)[1]. On peut donc penser que le public en général n'est pas tellement préoccupé par la défense des personnes qui sont aux prises avec des problèmes d'ordre professionnel, puisqu'il n'a

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

guère eu l'occasion de vivre des expériences insatisfaisantes qui l'auraient incité à s'en préoccuper[1]. On peut néanmoins se demander si le public en général estime que les personnes qui sont aux prises avec des problèmes de services professionnels sont bien ou mal protégées.

2.2 L'évaluation de l'efficacité de la protection des clients de professionnels

Bien qu'un certain consensus s'établisse parmi les personnes interrogées, sur le fait que les professionnels malhonnêtes ou incompétents sont peu nombreux, les opinions sont partagées parmi ces mêmes personnes quant à la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents. En effet, seulement 4% des personnes interrogées répondent que le public est "très bien protégé" alors que 48% répondent que le public est "assez bien protégé" contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents[2].

Par contre, 27% des personnes interrogées estiment que le public est "plutôt mal protégé" et 7% estiment que le public est "très mal protégé". Enfin, une proportion relativement importante des personnes interrogées, soit 14,1%, hésitent à se prononcer sur cette question.

---

(1) Cette interprétation comporte certaines réserves. En effet, ce sont les personnes plus jeunes, plus scolarisées et mieux payées qui, plus souvent que les autres, sont insatisfaites, mais également mieux informées des recours existants. L'information au sujet des recours varie-t-elle en fonction de l'insatisfaction ou en fonction de l'âge, du niveau de scolarité et du revenu? A ce niveau-ci de l'analyse, il n'est pas possible de répondre à cette question.

(2) Voir la question no 23 du questionnaire présenté en annexe.

La proportion de personnes qui estiment que le public est bien protégé paraît peu élevée en comparaison de la proportion de personnes qui se disent satisfaites de "leurs" professionnels et confiantes envers les professionnels en général. De plus, cette proportion n'est pas constante parmi tous les sous-groupes de répondants et il arrive même qu'elle soit renversée, au profit des personnes qui estiment que le public est mal protégé.

Ainsi, lorsqu'on compare les opinions des personnes satisfaites des professionnels qu'elles ont consultés, avec les opinions des personnes insatisfaites, (tableau no 14), on constate que 57% comparativement à 39% estiment que le public est bien protégé, pendant que 27% comparativement à 51%, estiment au contraire, que le public est mal protégé.

Il ressort alors clairement que les personnes insatisfaites sont majoritairement d'avis que le public est mal protégé et sont sensiblement plus nombreuses que les personnes satisfaites à exprimer cette opinion. En outre, on constate que les personnes insatisfaites sont légèrement moins nombreuses que les personnes satisfaites, soit 10% comparativement à 16%, à ne pas avoir d'opinion bien arrêtée sur cette question. En fait, il semble plus facile au public de se faire une opinion lorsqu'il a déjà été insatisfait des services d'un professionnel.

Tableau no 14

Opinions concernant la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents, selon le niveau de satisfaction des répondants à l'égard des professionnels qu'ils ont consultés

Niveau de satisfaction / Opinions voulant que le public soit:	Élevé	Faible	Ensemble
Très bien protégé	5%	2%	4%
Assez bien protégé	52%	37%	48%
Plutôt mal protégé	22%	38%	27%
Très mal protégé	5%	13%	7%
NSP (Ne savent pas)	16%	10%	14%
Ensemble	73%	27%	100%
			N = 1074

Les opinions qu'expriment les personnes interrogées sur la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents ne varient pas seulement en fonction de leur

niveau de satisfaction à l'égard de leurs professionnels, mais également en fonction de leur niveau de confiance à l'endroit des professionnels en général. Plus les répondants sont confiants envers les professionnels en général, plus ils estiment que le public est bien protégé.

Comme on peut s'en rendre compte à la lecture du tableau no 15, sur 100 répondants "confiants", on en retrouve 57 qui estiment que le public est bien protégé, alors que sur 100 répondants "méfiants" on en retrouve seulement 37 qui sont du même avis. Par contre, sur 100 répondants "confiants", on en retrouve seulement 29 qui estiment que le public est mal protégé, alors que sur 100 répondants "méfiants", on en retrouve 53 qui sont de cet avis. Là encore, les répondants "méfiants" sont moins nombreux que les répondants "confiants", soit 8% comparativement à 16%, à ne pas se prononcer sur cette question.

Enfin, lorsqu'on examine les opinions exprimées en fonction des caractéristiques personnelles des répondants, il appert qu'elles jouent un rôle très peu prépondérant dans la variation des données. Il existe bien certaines différences qui font que les répondants masculins, plus jeunes, plus scolarisés et plus à l'aise financièrement sont, moins souvent que les répondants qui n'ont pas ces caractéristiques, d'avis que le public est bien protégé; mais ces différences sont trop faibles pour être vraiment significatives.

Tableau no 15

Opinions concernant la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents, selon le niveau de confiance des répondants envers les professionnels en général

Opinions voulant que le public soit: / Niveau de confiance:	Confiants	Méfiants	Ensemble
Très bien protégé	5%	2%	4%
Assez bien protégé	51%	35%	48%
Plutôt mal protégé	24%	39%	27%
Très mal protégé	5%	14%	7%
NSP (Ne savent pas)	16%	8%	14%
Ensemble	80%	20%	100%
			N = 1098

Par contre, la proportion des personnes qui considèrent que le public est mal protégé, ou qui ne donnent pas leur opinion sur cette question, varie sensiblement en fonction des caractéristiques

de ces personnes. Bien plus, il appert qu'en fonction de certaines caractéristiques, les répondants ont tendance, soit à exprimer une opinion négative au sujet de la façon dont le public est protégé, soit à n'exprimer aucune opinion. Ainsi, les répondants masculins, plus jeunes, plus scolarisés et mieux rémunérés sont moins souvent indécis et plus souvent négatifs que ne le sont les répondants qui ont les caractéristiques contraires.

Le tableau no 16 répartit les opinions des répondants selon leur âge et illustre bien ce phénomène.

On peut alors constater que la proportion des personnes qui sont d'avis que le public est, soit très bien protégé, soit assez bien protégé, ne varie guère d'un groupe d'âge à l'autre. L'écart entre 51% et 56% est en effet trop faible pour être significatif. On constate également que pratiquement deux fois plus de personnes estiment que le public est plutôt mal ou très mal protégé, parmi les personnes âgées de 18 à 54 ans (37%), que parmi les personnes âgées de 55 ans et plus (20%). Finalement, on découvre que les répondants qui ne donnent pas leur opinion sur cette question sont deux fois plus nombreux, 23 % comparativement à 12%, parmi les personnes âgées de 55 ans et plus, qu'il ne le sont parmi les personnes âgées de 18 à 54 ans.

Tableau no 16

Opinions concernant la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents, selon l'âge des répondants

Opinions voulant que le public soit: / Âge des répondants	18 à 54 ans	55 ans et	Ensemble
Très bien protégé	4%	6%	4%
Assez bien protégé	47%	50%	48%
Plutôt mal protégé	29%	17%	27%
Très mal protégé	8%	3%	7%
NSP (Ne savent pas)	12%	23%	14%
Ensemble	78%	22%	100%
			N = 1096

Les opinions se répartissent également selon ce même modèle, lorsqu'on les analyse en fonction du sexe, du niveau de scolarité et du revenu des répondants. Ainsi, les personnes de sexe féminin, les gens plus âgés, moins scolarisés, et ceux ne disposant que de

revenus peu élevés, n'ont donc pas plus souvent que les personnes qui ne possèdent pas ces caractéristiques, tendance à être positives, mais préfèrent plus souvent s'abstenir de donner leur opinion plutôt que de porter un jugement négatif sur la façon dont le public est protégé.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, trois idées principales sont à retenir. En premier lieu, le public, dans l'ensemble, fait passablement confiance aux professionnels en général; il ne doute pas de leur compétence ni de leur intégrité, ni de la qualité des services qu'ils rendent, mais il émet certaines réserves quant aux honoraires qu'ils réclament pour leurs services. En deuxième lieu, et par voie de conséquence, ce climat de confiance n'incite guère le public à se sentir concerné par les différents moyens mis à la disposition des personnes qui sont aux prises avec un problème de services professionnels. En troisième lieu, il semble que le public soit hésitant à affirmer qu'il est bien ou mal protégé lorsqu'il est aux prises avec un problème de services professionnels. Rarement plus d'une personne sur deux croit que le public est bien protégé et la personne qui n'est pas de cet avis, émet l'avis contraire ou s'abstient tout simplement de donner son opinion.

En somme, c'est un peu comme si le public raisonnait de la façon suivante: on peut faire confiance à la plupart des profes-

sionnels, mais il y en a sûrement quelques-uns dont la compétence ou l'intégrité est douteuse; si l'on ne peut affirmer catégoriquement qu'on est mal protégé contre ces professionnels, on ne peut davantage être assuré qu'on est bien protégé contre eux. Un tel raisonnement comporte très certainement des éléments positifs et flatteurs à l'endroit des professionnels en général, mais on peut cependant se demander s'il ne comporte pas, également, certains éléments critiques envers les organismes de protection des usagers de services professionnels.

CHAPITRE IV

Le public face aux corporations professionnelles

Lorsqu'on parle de satisfaction ou d'insatisfaction de la clientèle des professionnels, on est fatalement amené à parler des corporations professionnelles. Comme il a été démontré antérieurement, une certaine proportion de la population adulte québécoise possède un mimimum d'information sur ce que sont et ce que font les corporations professionnelles. On peut se demander, dans un premier temps, quelles sont les personnes qui n'ont jamais entendu parler de ces corporations et quelle proportion de la population elles représentent. On peut également se demander, dans un deuxième temps, comment ces personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles entrevoient le rôle de ces organismes.

1. La connaissance des corporations professionnelles dans le public

Bien que les services offerts par les membres de corporations professionnelles et, plus particulièrement ceux de la santé, s'adressent à toute la population, bien peu de gens ont déjà entendu parler des corporations professionnelles. En effet, seulement une personne sur trois, ou plus exactement 36% de l'ensemble des personnes interrogées, affirme avoir déjà entendu parler des corporations ou des ordres professionnels. Bien plus, les personnes qui disent en avoir déjà entendu parler se distinguent très nettement, par certaines caractéristiques, de celles qui disent n'en avoir jamais entendu parler.

1.1 La connaissance des corporations professionnelles selon les caractéristiques des répondants

En se reportant au tableau no 17, on se rend compte que les personnes qui affirment avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles se retrouvent majoritairement dans la région de Montréal, parmi les jeunes et les individus de sexe masculin, alors qu'elles sont minoritaires parmi les personnes de sexe féminin, peu scolarisées et moins à l'aise financièrement.

De toute évidence, et toute proportion gardée, les gens de la région de Montréal, les hommes, les jeunes, les gens plus instruits et ceux qui jouissent d'un revenu familial annuel plus élevé, connaissent, contrairement aux personnes qui ne possèdent pas ces caractéristiques, l'existence des corporations professionnelles.

L'incidence du niveau de scolarité et du revenu sur la connaissance de l'existence des corporations professionnelles est particulièrement forte. En effet, on retrouve quatre fois plus de personnes qui disent avoir entendu parler des corporations professionnelles, parmi les répondants ayant 16 années et plus de scolarité, qu'on en retrouve parmi les répondants qui ont moins de 7 années de scolarité, soit 77% contre 18%. Par ailleurs, 68% des répondants dont le revenu familial annuel est de 30 000 $ et plus disent avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles, alors que seulement 22%, soit trois fois moins, des répondants dont le

Tableau no 17

Profil des répondants, selon qu'ils ont entendu parler ou non des corporations professionnelles (1)

Caractéristiques des répondants:	Q. 24: "Avez-vous déjà entendu parler des corporations professionnelles?" Oui	Non	Ensemble
Région de Montréal	61%	49%	54%
Sexe féminin	46%	65%	58%
Langue française	92%	88%	90%
Âgés de 18 à 54 ans	84%	75%	78%
Moins de 13 années d'études complétées	48%	83%	70%
Revenu annuel inférieur à $20,000	59%	85%	75%
Ensemble	(N = 392) 36%	(N = 698) 64%	(N = 1090) 100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui ont entendu parler des corporations professionnelles, 61 sont de la région de Montréal et, forcément, 30 ne sont pas de cette région. Par contre, sur 100 personnes qui n'ont pas entendu parler des corporations professionnelles, 49 seulement sont de la région de Montréal et, 51 ne sont pas de cette région.

revenu familial annuel est de moins de 10 000 $ font cette même affirmation[1]. En somme, les corporations ne sont guère connues du grand public et ceux qui les connaissent appartiennent à des catégories bien spécifiques de la population.

1.2 La connaissance des corporations selon l'expérience personnelles des répondants

Sur l'ensemble des personnes qui affirment avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles, il n'y en a que 10% qui disent s'être déjà adressées[2], au cours des trois dernières années, à l'un de ces organismes, et 13% qui disent connaître, parmi leurs parents ou amis, des gens qui se sont adressés à une corporation professionnelle.

Dans près de la moitié des cas, soit 47%, ces personnes se sont adressées aux corporations professionnelles pour obtenir certaines informations et, dans 31% des cas, elles s'y sont adressées par affaires, c'est-à-dire à titre de membre effectif ou de membres éventuel. Ces personnes ne se sont adressées aux corporations professionnelles pour se plaindre, que dans 20% des cas. Dans la

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

(2) A moins de croire que certains répondants se sont adressés à une corporation, sans dire qu'ils avaient déjà entendu parler de ces organismes, on peut affirmer, au seuil de confiance de 95%, qu'il y a entre 10% et 16% d'adultes québécois qui, au cours des trois dernières années, se sont adressés à une corporation professionnelle, soit entre 427 352 et 683 763 personnes. Une seule personne sur cinq s'est adressée à une corporation professionnelle pour se plaindre.

majorité des cas, soit 78%, elles disent avoir été satisfaites de leurs démarches, sauf lorsqu'elles se sont adressées à une corporation professionnelle pour se plaindre.

Quant aux personnes qui disent connaître, parmi leurs parents ou amis, des gens qui se sont adressés à une corporation professionnelle, elles précisent, dans 47% des cas, que ceux-ci l'ont fait pour se plaindre. Dans 53% des cas, ces personnes affirment que leurs parents ou amis ont été satisfaits du résultat de leurs démarches auprès des corporations, sauf lorsque le but de leur démarche était de porter plainte[1].

En somme, les quelques répondants qui disent avoir déjà connu, directement ou indirectement, les corporations professionnelles, laissent planer certains doutes quant à la capacité de ces organismes d'examiner et de régler les plaintes portées contre leurs membres. Il apparaît donc important de vérifier si ce scepticisme est répandu ou non parmi l'ensemble des personnes qui disent avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles.

---

(1) Il n'est évidemment pas possible d'affirmer, sur la base des réponses données par 23 répondants, que les personnes qui, dans l'ensemble, ont porté plainte auprès d'une corporation ont été plus souvent insatisfaites que satisfaites du résultat de leur démarche. Bien que 64% des répondants ayant connu des personnes qui ont porté plainte auprès d'une corporation affirment que celles-ci n'ont pas obtenu satisfaction, la marge d'erreur statistique est trop grande, soit $\pm$ 20%, pour affirmer quoi que ce soit à l'échelle de l'ensemble des adultes de la province.

2. La perception du rôle des corporations professionnelles parmi les personnes qui ont déjà entendu parler de ces organismes

Le principal reproche traditionnellement adressé aux corporations professionnelles est qu'elles s'occupent davantage des intérêts de leurs membres que de ceux du public. A la lecture du tableau no 18, dans lequel sont présentées les opinions sur le rôle des corporations professionnelles, on se rend compte que les corporations professionnelles sont encore loin d'être perçues comme des organismes voués d'abord et surtout à la défense des intérêts du public.

Tableau 18

Opinions concernant le rôle
des corporations professionnelles

Q. 32 "D'après vous, les corporations professionnelles sont-elles là pour défendre les intérêts du public ou les intérêts des professionnels eux-mêmes?"

	Nombre	%
Les intérêts du public	71	18,3%
Les intérêts des professionnels	140	36,1%
Les intérêts des deux	140	36,1%
NSP (Ne savent pas)	37	9,5%
	385	100%
NRP (Ne répondent pas)	3	-

Malgré que l'énoncé de la question ne mentionnait pas la possibilité d'attribuer aux corporations professionnelles le double rôle de défendre les intérêts du public et ceux des professionnels, c'est de cette façon que, spontanément, 36% des personnes qui connaissaient l'existence de ces organismes, ont défini leur rôle. En outre, une proportion aussi importante a répondu que les corporations professionnelles étaient là pour défendre les intérêts des professionnels.

Si les corporations n'ont pas pour fonction exclusive la défense des intérêts du public, elles n'ont pas pour fonction principale la défense des intérêts des professionnels. Or, lorsqu'on oblige les gens à faire un choix entre deux réponses absolues, on se rend compte qu'un certain nombre d'entre eux refusent de faire un choix. Ceux qui font un choix retiennent deux fois plus souvent la défense des intérêts des professionnels que la défense des intérêts du public.

Derrière ces résultats se précise l'image au sens strict d'une construction de l'imagination que le public se fait du rôle des corporations professionnelles. Cette image ne se présente pas comme le reflet de la réalité, mais bien comme le résultat d'une construction mentale qui s'élabore différemment, pour chacun des groupes d'individus, à partir d'un ensemble d'opinions et d'information concernant le rôle des corporations professionnelles. Il apparaît, d'ailleurs, assez clairement que les personnes qui donnent une défi-

nition plutôt qu'une autre du rôle des corporations partagent un certain nombre d'opinions ainsi que des caractéristiques communes.

2.1 La perception du rôle des corporations professionnelles selon les opinions et caractéristiques des répondants

Il appert clairement, à la lecture du tableau no 19, que les répondants qui se distinguent par la définition qu'ils donnent du rôle des corporations professionnelles, se distinguent également par leurs opinions concernant d'autres sujets.

Une des premières différences à souligner porte sur les personnes qui n'ont choisi aucune définition du rôle des corporations professionnelles. Il ressort, en effet, que les répondants qui n'ont pas d'opinion au sujet du rôle des corporations se recrutent plus souvent parmi les personnes satisfaites de leurs professionnels et confiantes envers eux que ceux qui ont une opinion (81% c. 67% et 86% c. 78%). Par contre, les "sans opinion" se retrouvent moins souvent parmi ceux qui se sentent bien protégés que ceux qui expriment une opinion bien précise (43% c. 57%).

Une deuxième différence, encore plus révélatrice celle-là, porte sur les personnes qui disent que les corporations professionnelles sont là pour défendre les intérêts des professionnels. Ces dernières sont légèrement moins satisfaites des professionnels qu'elles ont consultés et moins confiantes envers les profession-

Tableau no 19

Profil des opinions des répondants ayant déjà entendu parler des corporations professionnelles selon la définition qu'ils donnent du rôle des corporations professionnelles (1)

Opinions des répondants / Rôle des corporations:	(Question no 32) Défendre les intérêts des profession.	Défendre les intérêts du public	Défendre les intérêts des deux	NSP	Ensemble
Satisfaits des professionnels consultés (questions nos 4,5,6,7)	64%	69%	70%	81%	69%
Confiants à l'égard des professionnels en général (quest. nos 18,19,20)	73%	81%	81%	86%	79%
Assurés que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents (quest. no 23)	39%	75%	65%	43%	55%
Ensemble	(N = 141) 36%	(N = 71) 18%	(N = 141) 36%	(N=39) 10%	(N = 392) 100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui considèrent que les corporations professionnelles sont là pour défendre les intérêts des professionnels, il y en a 64 qui affirment avoir été satisfaites des professionnels qu'elles ont consultés, 73 qui expriment un niveau de confiance élevé à l'égard des professionnels en général et 39 qui considèrent que le public est bien protégé. Par contre, sur 100 personnes qui considèrent que les corporations professionnelles sont là pour défendre les intérêts du public, etc.

nels en général, mais nettement moins convaincues que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes et incompétents. Par contre, les personnes qui disent que les corporations professionnelles sont là pour protéger le public se retrouvent plus souvent parmi celles qui sont d'avis que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents.

En somme, les gens ont d'autant plus tendance à considérer que les corporations professionnelles défendent, soit les intérêts du public, soit ceux du public et des professionnels, qu'ils estiment que tout va bien dans le domaine des services professionnels. A l'inverse, ils ont d'autant plus tendance à considérer que les corporations professionnelles défendent les intérêts des professionnels, qu'ils sont moins convaincus que tout va bien, sans toutefois être convaincus que tout va mal, dans le domaine des services professionnels.

En outre, un examen attentif du tableau no 20 révèle que les gens ont davantage tendance à considérer que les corporations professionnelles sont là pour défendre les intérêts du public et ceux des professionnels, ou encore à considérer qu'elles sont là pour défendre les intérêts du public, s'ils estiment que le public est très bien, ou assez bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents.

Tableau no 20

Définition du rôle des corporations professionnelles en fonction des opinions des répondants concernant la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes et incompétents

Définitions du rôle des corporations: / Opinions voulant que le public soit:	Très bien protégé	Assez bien protégé	Plutôt mal protégé	Très mal protégé	NSP	Ensemble
Défendre les intérêts des professionnels	25%	26%	56%	62%	27%	36%
Défendre les intérêts du public	33%	24%	8%	14%	15%	18%
Défendre les intérêts des deux	42%	42%	25%	24%	38%	36%
NSP	0%	8%	11%	0%	20%	10%
Ensemble	6%	49%	29%	5%	10%	100%
						N = 392

En effet, les personnes qui estiment que le public est "très bien protégé", sont deux fois plus nombreuses à considérer que les corporations sont là pour défendre le public seulement, que ne le sont les personnes qui estiment que le public est "très mal protégé" (33% c. 14%). De la même façon, les personnes qui estiment que le public est "très bien protégé", sont deux fois plus nombreuses à considérer que les corporations sont là pour défendre à la fois le

public et les professionnels, que ne le sont les personnes qui estiment que le public est "très mal protégé" (42% c. 24%). A l'inverse, les gens ont d'autant plus tendance à considérer que les corporations sont là pour défendre les intérêts des professionnels, qu'ils estiment que le public est mal protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents.

Par ailleurs, à la lumière du tableau no 21, on constate que, les personnes qui considèrent que les corporations professionnelles sont là pour défendre les intérêts des professionnels sont sous-représentées parmi les personnes moins scolarisées. En d'autres termes, les gens qui ont un faible niveau de scolarité ont moins souvent tendance que les gens plus scolarisés, à considérer les corporations professionnelles comme des groupes d'intérêts. En effet, 42% des personnes ayant 13 ans et plus de scolarité définissent les corporations comme des organismes voués à la défense des intérêts des professionnels, alors que seulement 31% des personnes qui ont moins de 13 ans de scolarité perçoivent le rôle des corporations de cette façon[1].

Quant aux personnes qui pensent que les corporations professionnelles sont là pour défendre exclusivement les intérêts du public, elles sont sous-représentées dans la région de Montréal et parmi les personnes de sexe féminin, mais sur-représentées parmi les

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

Tableau no 21

Profil des répondants ayant déjà entendu parler des corporations professionnelles, selon la définition qu'ils donnent du rôle des corporations professionnelles (1)

Caractéristiques des répondants: / Rôle des corporations:	Défendre les intérêts des profession.	Défendre les intérêts du public	Défendre les intérêts des deux	NSP	Ensemble
Région de Montréal	63%	53%	61%	68%	61%
Sexe féminin	47%	38%	52%	41%	46%
Langue française	91%	93%	92%	95%	92%
Agés de 18 à 54 ans	83%	85%	87%	76%	84%
Moins de 13 années d'études complétées	40%	53%	47%	70%	48%
Revenu annuel inférieur à 20 000 $	57%	58%	61%	66%	59%
Ensemble	(N = 141) 36%	(N = 71) 18%	(N = 141) 36%	(N = 39) 10%	(N = 392) 100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui considèrent que le rôle des corporations professionnelles est de défendre les intérêts des professionnels, 63 sont de la région de Montréal, 47 sont de sexe féminin, etc. Par contre, sur 100 personnes qui considèrent que le rôle des corporations professionnelles est de défendre les intérêts du public, 53 sont de Montréal,...

personnes ayant un faible niveau de scolarité. Autrement dit, les gens provenant d'autres régions que Montréal, les personnes de sexe masculin et les gens peu scolarisés perçoivent, plus souvent que les personnes qui ne possèdent pas ces caractéristiques, les corporations comme des organismes voués exclusivement à la défense des intérêts du public. Pour leur part, les personnes qui pensent que les corporations professionnelles sont là pour défendre à la fois les intérêts du public et ceux des professionnels ne se distinguent de celles qui perçoivent autrement leur rôle que par le fait qu'elles sont le plus souvent de sexe féminin[1].

On pourrait résumer l'ensemble des observations et constatations de la façon suivante: les personnes qui perçoivent les corporations professionnelles comme des organismes voués à la défense des intérêts du public ressemblent assez fidèlement, par leurs opinions ainsi que par leurs caractéristiques, aux personnes qui pensent que les corporations sont là pour défendre à la fois les intérêts du public et ceux des professionnels. Par contre, les personnes qui voient les corporations professionnelles comme des

---

(1) Un sondage effectué récemment par l'Ordre des infirmières auprès de ses membres révèle la perception que les infirmières ont du rôle de leur organisme professionnel. Il est intéressant de constater que la perception qu'ont ces professionnels de leur corporation est sensiblement la même que celle qu'a le public des corporations en général. "L'Ordre n'est pas vu d'abord et avant tout comme un organisme de surveillance. Cet énoncé n'obtient l'adhésion que du tiers des infirmières. Néanmoins, une majorité (59%) d'infirmières croit que l'Ordre contribue à la protection du public. Un peu moins du quart de la profession réserve toutefois son jugement.", Voir: ORDRE DES INFIRMIERES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC, Les infirmières et infirmiers québécois; leurs attitudes, leurs attentes et leur satisfaction professionnelle, par Marcel Côté, Montréal, l'Ordre, septembre 1979, 15 p.

organismes voués à la défense des intérêts des professionnels se distinguent de celles qui ne voient pas les corporations ainsi, essentiellement par le fait qu'elles ont une perception moins optimiste des services professionnels et qu'elles sont plus scolarisées.

2.2 L'évaluation de l'efficacité avec laquelle les corporations professionnelles protègent le public

En considérant la similitude de point de vue des personnes qui pensent que les corporations professionnelles sont là, soit pour défendre exclusivement les intérêts du public, soit pour défendre

Tableau no 22

Evaluation de la façon dont les corporations professionnelles protègent le public, selon la perception du rôle des corporations professionnelles

Opinions voulant que les corporations défendent le public: \ Rôle des corporations	Défendre les intérêts des professionn.	Défendre les intérêts du public	Defendre les intérêts des deux	NSP	Ensemble
Très bien	1%	18%	4%	0%	5%
Assez bien	27%	54%	67%	30%	47%
Plutôt mal	45%	6%	9%	2%	21%
Très mal	8%	1%	0%	0%	3%
NSP	19%	21%	20%	68%	24%
Ensemble	36%	18%	36%	10%	100%
					N = 386

les intérêts du public et ceux des professionnels, on en conclut que la majorité des gens, soit près de 55%, sont d'avis que les corporations professionnelles ont pour mission de défendre les intérêts du public. On peut toutefois se demander si ces personnes estiment que les corporations professionnelles remplissent bien ou mal cette mission.

En fait, comme on peut le voir en consultant le tableau no 22, la majorité des personnes interrogées, soit 47% + 5%, estiment que les corporations professionnelles défendent, "très bien", ou "assez bien", les intérêts des clients de professionnels, mais cette proportion n'est que de 28% parmi celles qui perçoivent les corporations professionnelles comme des groupes d'intérêts.

Les personnes qui croient que les corporations professionnelles sont là pour protéger les intérêts du public, de même que celles qui croient qu'elles sont là pour protéger à la fois les intérêts du public et ceux des professionnels, estiment majoritairement que ces organismes défendent bien les intérêts des clients des professionnels. Par contre, les personnes qui croient qu'elles sont là pour défendre les intérêts des professionnels estiment majoritairement que ces organismes défendent mal les intérêts du public.

Par ailleurs, les personnes qui sont d'avis que les corporations professionnelles défendent bien les intérêts des clients des professionnels, sont plus souvent satisfaites des professionnels qu'elles

Tableau no 23

Profil des opinions des personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles, selon qu'elles estiment que les corporations défendent bien ou mal les intérêts des clients des professionnels (1)

Opinions voulant que les corporations défendent le public: / Opinions des répondants	Bien	Mal	NSP	Ensemble
Satisfaits des professionnels consultés	75%	54%	69%	68%
Confiants envers les professionnels en général	84%	69%	79%	79%
Assurés que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents	72%	30%	45%	56%
Ensemble	(N = 202) 52%	(N = 93) 24%	(N = 93) 24%	(N = 389) 100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui estiment que les corporations professionnelles défendent bien les intérêts du public, 75 sont satisfaites des professionnels consultés, 84 font confiance aux professionnels en général, etc. Par contre, sur 100 personnes...

ont consultés, confiantes envers les professionnels en général et assurées que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents, que ne le sont les personnes qui estiment, au contraire, que les corporations professionnelles défendent mal les intérêts des clients de leurs membres. Il y a donc, encore là, une relation fort évidente entre le fait de croire que tout va pour le mieux dans le domaine des services professionnels et le fait de croire que les corporations professionnelles s'acquittent convenablement de leur mission de protéger le public.

La relation est très étroite entre le fait de croire que les corporations professionnelles défendent bien les intérêts des clients des professionnels et celui de croire que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents. Comme on peut le constater à la lecture du tableau no 23, il n'y a qu'une très faible proportion, soit 30% des personnes exprimant l'avis que les corporations défendent mal le public, qui jugent que le public est bien protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents.

Enfin, les personnes qui estiment que les corporations professionnelles défendent bien les intérêts des clients des professionnels ne présentent pas de caractéristiques qui les distinguent vraiment des personnes qui pensent le contraire, si ce n'est que ces premières ont un peu plus souvent que ces dernières, soit 48% comparativement à 41%, un faible niveau de scolarité.

Tableau no 24

Profil des caractéristiques des personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles, selon qu'elles estiment que les corporations défendent bien ou mal les intérêts des clients des professionnels (1)

Caractéristiques des répondants / Opinions voulant que les corporations défendent le public:	Bien	Mal	NSP	Ensemble
Région de Montréal	56%	61%	70%	61%
Sexe féminin	46%	42%	51%	46%
Langue française	91%	89%	96%	92%
Agés de 18 à 54 ans	86%	87%	79%	84%
Ayant moins de 13 années de scolarité	48%	41%	55%	48%
Ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 $	58%	56%	68%	60%
Ensemble	52%	24%	24%	100%
				N = 389

En somme, parmi les personnes qui disent avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles, il ne s'en trouve qu'une sur deux qui exprime l'avis que ces organismes défendent bien les intérêts des clients. De plus, 75% des personnes qui estiment que

---

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui estiment que les corporations professionnelles défendent bien le public, 56 sont de la région de Montréal, ... Par contre, etc.

les corporations défendent bien le public, se retrouvent parmi les 54% de personnes qui considèrent que les corporations sont là pour défendre exclusivement les intérêts du public ou encore les intérêts du public et ceux des professionnels. Cependant, lorsque l'on demande à ces personnes qui se disent convaincues que les corporations professionnelles remplissent convenablement leur rôle de protecteur du public, de préciser à quels organismes elles feraient davantage confiance pour protéger le public, elles mentionnent, à l'instar des autres répondants, les associations de consommateurs plus souvent que les corporations professionnelles[1].

2.3 La confiance accordée à différents genres d'organismes de protection des consommateurs

Le tableau no 25 souligne bon nombre d'éléments intéressants. Tout d'abord, il révèle que les personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles feraient davantage confiance aux associations de consommateurs (54%), qu'à un organisme rattaché au gouvernement provincial (16%) ou encore qu'aux corporations professionnelles (13%), pour protéger le public dans le domaine des services professionnels. Il révèle, de plus, que même les personnes qui voient dans les corporations professionnelles, des organismes voués exclusivement à la défense des intérêts du public, ou encore à la défense commune des intérêts du public et de ceux des

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

professionnels, feraient davantage confiance aux associations de consommateurs qu'à d'autres organismes.

Tableau no 25

Organismes auxquels les personnes ayant déjà entendu parler des corporations professionnelles feraient davantage confiance pour protéger le public, selon la définition qu'elles donnent du rôle des corporations professionnelles

Rôle des corporations: / Pour protéger le public, feraient davantage confiance:	Défendre les intérêts des profession.	Défendre les intérêts du public	Défendre les intérêts des deux	NSP	Ensemble
A un organisme rattaché au gouvernement provin.	21%	14%	12%	8%	16%
Aux corporations professionnelles	3%	24%	21%	3%	13%
Aux syndicats de professionnels	4%	6%	1%	6%	3%
Aux associations de consommateurs	65%	44%	49%	53%	54%
A d'autres organismes	2%	3%	6%	6%	4%
NSP	6%	10%	10%	25%	10%
Ensemble	36%	19%	36%	9%	100%
					N = 389

Il paraît donc indéniable que les associations de consommateurs jouissent d'une plus grande crédibilité que les corporations professionnelles. Les corporations professionnelles, pour leur part, jouissent d'une plus grande crédibilité qu'un organisme rattaché au gouvernement provincial, seulement auprès des personnes qui leur reconnaissent le rôle d'assurer la protection du public. En outre, comme on peut le constater à l'examen du tableau no 26, ce sont les personnes qui estiment que les corporations professionnelles défendent bien les intérêts des clients des professionnels qui, sensiblement plus souvent que celles qui estiment le contraire, déclarent qu'elles feraient davantage confiance aux corporations professionnelles qu'à un organisme rattaché au gouvernement provincial.

En définitive, les personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles leur accordent une confiance bien relative; elle n'a d'ailleurs aucune mesure avec la confiance que ces mêmes personnes accordent aux associations de consommateurs. Ainsi, même lorsqu'on se place dans les meilleures conditions pour recueillir l'avis de personnes qui sont les plus susceptives d'avoir un préjugé favorable à l'égard des corporations professionnelles, c'est-à-dire lorsqu'on ne considère que l'avis des personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles et qui croient que ces organismes sont là strictement pour défendre les intérêts du public, on s'aperçoit que les personnes qui feraient davantage confiance aux associations de consommateurs pour protéger le public sont pratiquement deux fois plus nombreuses (44%) que cel-

Tableau no 26

Organismes auxquels les personnes ayant déjà entendu parler des corporations professionnelles feraient davantage confiance pour protéger le public, selon l'évaluation qu'elles font de la façon dont les corporations défendent les intérêts des clients de professionnels.

Pour protéger le public, feraient davantage confiance: / Opinions voulant que les corporations défendent le public:	Bien	Mal	NSP	Ensemble
A un organisme rattaché au gouvernement provincial	13%	20%	16%	16%
Aux corporations professionnelles	22%	4%	3%	13%
Aux syndicats de professionnels	4%	1%	5%	4%
Aux associations de consommateurs	48%	65%	57%	54%
A d'autres organismes	4%	4%	4%	4%
NSP	9%	5%	14%	10%
Ensemble	52%	24%	24%	100%
				N = 387

les qui feraient davantage confiance aux corporations professionnelles (24%). Par contre, lorsqu'on se place dans de moins bonnes conditions pour recueillir des opinions favorables aux corporations professionnelles, c'est-à-dire lorsqu'on ne tient compte que de l'avis des personnes qui affirment n'avoir jamais entendu parler de ces

organismes, on constate que huit fois plus de personnes feraient davantage confiance aux associations de consommateurs pour protéger le public (50%), qu'aux corporations professionnelles (6%)[1].

Conclusion

Relativement peu de personnes se souviennent d'avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles. Celles qui en ont déjà entendu parler se distinguent des autres, notamment, par le fait qu'elles sont plus scolarisées. En outre, ces personnes sont d'autant moins critiques à l'endroit des corporations professionnelles, qu'elles sont moins scolarisées et plus portées à considérer que tout va pour le mieux dans le domaine des services professionnels. Le plus remarquable, cependant, est que même les personnes qui semblent avoir une perception très positive des corporations ou, plus précisément, qui privilégient leur rôle de protecteur du public, s'entendent pour déclarer que, pour protéger le public, elles feraient davantage confiance aux associations de consommateurs qu'aux corporations professionnelles.

A la lumière de ces constatations, on peut conclure que les corporations professionnelles sont méconnues du grand public et qu'elles gagneraient à être davantage connues; en effet, 13% des personnes ayant déjà entendu parler de ces organismes affirment

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

qu'elles leur feraient davantage confiance qu'à un autre organisme pour protéger le public, alors que seulement 6% des personnes qui n'en avaient jamais entendu parler avant de participer à l'enquête, font cette même affirmation.

CHAPITRE V

Le public et sa perception de l'Office des professions

L'Office des professions ne rend pas de services directs à la population. Il a, en effet, pour rôle de veiller à ce que les corporations professionnelles assurent la protection du public en contrôlant l'exercice de la profession et en traitant les plaintes qui lui sont adressées. Dans ces circonstances, il est peu étonnant que seulement 24,4% des personnes interrogées se souviennent d'avoir déjà entendu parler de l'Office des professions (1).

Il est néanmoins intéressant de savoir comment cet organisme est perçu et connu par les personnes qui affirment en avoir déjà entendu parler. Une fausse perception ou encore une méconnaissance du véritable statut et du rôle de cet organisme pourrait susciter de fausses attentes qui mériteraient, éventuellement, d'être corrigées par une campagne d'information appropriée. La première section de ce chapitre présente la perception et la connaissance qu'ont de l'Office des professions, les personnes qui affirment en avoir déjà entendu parler.

La deuxième section de ce chapitre porte sur la perception et la connaissance intuitive, pour ne pas dire spéculative, que les personnes qui affirment n'avoir jamais entendu parler de l'Office des professions, avant de participer à cette enquête, ont pu développer en participant à cette enquête.

---

(1) Voir la question no 35 du questionnaire présenté à l'annexe 3.

1. La connaissance empirique de l'Office des professions dans le public

Le fait d'être au courant de l'existence de l'Office des professions du Québec peut être considéré comme le minimum d'information qu'une personne peut posséder au sujet de cet organisme. Evidemment, un individu qui affirme être au courant de l'existence de l'Office peut avoir une connaissance plus ou moins précise du statut et du rôle de cet organisme, et la précision de cette connaissance peut varier d'un individu à l'autre en fonction d'un certain nombre de facteurs.

Toutefois, avant de chercher à identifier les facteurs susceptibles de favoriser une connaissance plus approfondie de l'Office des professions, il paraît judicieux d'identifier les facteurs qui favorisent une prise de conscience de l'existence même de cet organisme.

1.1 La connaissance de l'existence de l'Office des professions

Les personnes qui affirment connaître l'existence de l'Office des professions, soit 24,4% de l'ensemble des personnes interrogées, se distinguent de celles qui affirment le contraire, par un certain nombre de caractéristiques, notamment, le sexe, le niveau de scolarité et le revenu. Ainsi, comme on peut le constater à la lecture

du tableau no 27, les personnes qui connaissaient l'existence de l'Office, au moment de l'enquête, se retrouvent proportionnellement moins souvent parmi les personnes de sexe féminin, les gens peu scolarisés et à faible revenu, que ne se retrouvent les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de l'Office[1].

L'existence de l'Office des professions est non seulement plus souvent connue chez les hommes, les personnes plus instruites et les personnes plus à l'aise financièrement, mais est également plus souvent connue chez les personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles. En effet, une personne a d'autant plus de chances de connaître l'existence de l'Office des professions, qu'elle a déjà entendu parler des corporations professionnelles. Avoir entendu parler de ces corporations apparaît, en quelque sorte, comme une condition favorisant l'éveil d'une prise de conscience de l'existence de l'Office. Parmi les répondants qui connaissent l'existence de l'Office, une forte proportion de personnes, soit 66% ont déjà entendu parler des corporations professionnelles. Par contre, parmi les personnes qui n'ont pas déjà entendu parler des corporations professionnelles, il n'y en a même pas la moitié, soit 44%, qui connaissent l'existence de l'Office.

---

(1) Voir les tableaux présentés à l'annexe 4.

Tableau no 27

Profil des répondants, selon qu'ils connaissent ou non l'existence de l'Office des professions (1)

Caractéristiques des répondants	Q. 35: "Connaissez-vous, soit pour l'avoir lu, soit pour en avoir parlé, l'existence de l'Office des professions du Québec?"		
	Oui	Non/NSP	Ensemble
Région de Montréal	53%	54%	54%
Sexe féminin	51%	61%	58%
Langue française	91%	89%	89%
Agés de 18 à 54 ans	88%	88%	88%
Ayant moins de 13 années d'étude	52%	77%	70%
Ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 $	65%	79%	75%
Ensemble	(N = 264)	(N = 835)	(N = 1099)
	24%	76%	100%

(1) Lire ce tableau de la façon suivante: sur 100 personnes qui affirment connaître l'existence de l'Office des professions, 53 sont de la région de Montréal, 51 sont de sexe féminin, etc. Par contre, sur 100 qui affirment ne pas connaître l'existence de l'Office des professions, 54 sont de Montréal, 61 sont de sexe féminin, etc.

De toute évidence, la connaissance de l'existence de l'Office des professions est, en bonne partie, subordonnée à la connaissance de l'existence des corporations professionnelles, mais l'inverse n'est pas vrai. Les personnes qui connaissent l'existence des corporations professionnelles, sans connaître l'existence de l'Office des professions, représentent 20% de l'ensemble des personnes interrogées. Par contre, les personnes qui connaissent l'existence de l'Office des professions, sans avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles, sont plus que deux fois moins nombreuses et ne représentent que 8% de l'ensemble des personnes interrogées.

Etre conscient ou informé de l'existence de l'Office des professions ne signifie par nécessairement connaître avec précision cet organisme. D'ailleurs, comme il en sera fait état subséquemment, il semble que bon nombre des personnes qui affirment connaître l'existence de l'Office des professions ne soient pas en mesure de dire autre chose, au sujet de cet organisme, que de dire qu'il existe.

1.2 La connaissance du statut et du rôle de l'Office des professions

Parmi les éléments qui peuvent être considérés comme constitutifs d'une information de base au sujet d'un organisme, on peut

retenir le statut et le rôle de cet organisme ainsi que le nom de la personne qui le dirige. Les personnes qui affirmaient connaître l'existence de l'Office des professions devaient répondre à trois questions relatives à cet organisme: une première portait sur l'identification du statut de l'organisme, une deuxième sur l'identification de ses principaux rôles et une troisième sur l'identification du nom de son président. Les réponses à ces questions montrent que l'Office des professions est non seulement peu connu mais également mal connu du public.

En effet, comme on peut le constater au tableau no 28, 30% des personnes qui connaissent l'existence de l'Office des professions, le définissent comme "un organisme rattaché au gouvernement", alors que 38% d'entre elles le définissent comme "un regroupement de corporations professionnelles".

De plus, comme on peut s'en rendre compte à la lecture du tableau no 29, 72% des personnes qui connaissent l'existence de l'Office des professions reconnaissent que cet organisme a, entre autres responsabilités, celle de "surveiller les corporations professionnelles"; 62% d'entre elles croient qu'il est également responsable de "défendre les intérêts des professionnels qui font partie des corporations professionnelles".

Tableau no 28

Statut de l'Office des professions tel que défini par les personnes connaissant l'existence de cet organisme

Q. 36 "Parmi les définitions suivantes, laquelle correspondrait le mieux à l'idée que vous vous faites de l'Office des professions? Est-ce ...

	N	%
Une compagnie privée	6	2.2%
Un organisme rattaché au gouvernement	81	30.2%
Un regroupement de corporations professionnelles	101	37.7%
Une association de consommateurs de services professionnels	46	17.2%
Autres (Préciser) "_____"	2	0.7%
NSP	32	11.9%
	268	100%

Enfin, en examinant le tableau no 30, on peut constater que 65% des personnes qui connaissent l'existence de l'Office des professions admettent ne pas connaître le nom du président. Seulement 8% d'entre elles identifient correctement, parmi la liste des cinq noms qui leur sont présentés, le nom de Me André Desgagné comme celui du président de cet organisme.

Tableau no 29

Rôles de l'Office des professions, tels qu'identifiés par les personnes connaissant l'existence de cet organisme

Q. 37 "D'après l'idée que vous vous faites de l'Office des professions du Québec, diriez-vous qu'il est chargé, oui ou non, de s'occuper des activités suivantes?

	OUI		NON		N.S.P./N.R.P.	
	N	%	N	%	N	%
a) Informer le public sur les services professionnels	195	73%	32	12%	41	15%
b) Surveiller les corporations professionnelles	192	72%	24	9%	52	19%
c) Organiser des rencontres pour permettre aux professionnels d'échanger leurs idées	145	55%	59	22%	64	23%
d) Défendre les intérêts des personnes qui ont recours aux services des professionnels	194	73%	34	13%	40	15%
e) Suggérer la création de nouvelles corporations professionnelles	128	48%	63	23%	77	29%
f) Défendre les intérêts des professionnels qui font partie des corporations".	167	62%	49	18%	52	20%

Tableau no 30

Nom du président de l'Office des professions, tel qu'identifié par les personnes connaissant l'existence de cet organisme

Q. 38 "Parmi les personnes suivantes, pourriez-vous me dire laquelle est président ou présidente de l'Office des professions du Québec?

	N	%
Luce Patenaude	20	7,5%
André Desgagné	22	8,2%
Augustin Roy	39	14,6%
Laurette Robillard	2	0,7%
Pierre D. Meunier	9	3,4%
Autre: (Préciser)"		
_____	1	0,4%
NSP	175	65,3%
	268	100%

Le plus remarquable dans les réponses à ces trois questions n'est pas tellement le fait que peu de personnes trouvent les "bonnes réponses", mais plutôt que plusieurs des différentes possibilités de réponse sont choisies par sensiblement le même nombre de répondants. Ainsi, par exemple, lorsqu'on examine d'une façon toute particulière les réponses des personnes ayant 13 années et

plus de scolarité, on est peu surpris que ces personnes identifient correctement le statut, les différents rôles et le nom du président de l'Office des professions plus souvent que ne le font les personnes moins scolarisées. Par contre, on est étonné que parmi ces personnes, il y en ait autant qui identifient correctement les bonnes réponses qu'il y en ait qui ne les identifient pas.

En effet, 39% des personnes ayant 13 années et plus de scolarité - comparativement à 22% de celles ayant moins de 13 années de scolarité - définissent l'Office comme un organisme rattaché au gouvernement, et 40% d'entre elles définissent l'Office comme un regroupement de corporations professionnelles. De plus, 79% de ces personnes dont le niveau de scolarité est relativement élevé attribuent à l'Office des professions la responsabilité de surveiller les corporations professionnelles, mais 62% lui attribuent également la responsabilité de défendre les intérêts des professionnels qui font partie des corporations.

Cette absence de cristallisation ou de polarisation des opinions révèle bien la difficulté qu'a le public de faire une distinction entre ce qu'est et ce que n'est pas l'Office des professions, et entre ce que fait et ce que ne fait pas cet orga-

nisme. L'absence de consensus et de cohérence dans les réponses des personnes qui connaissent l'existence de l'Office des professions au sujet du statut, du rôle et du président de cet organisme, révèle que la perception qu'en a le public est floue et ambiguë.

2. La connaissance intuitive de l'Office des professions dans le public

Une règle plus ou moins formelle existe en matière de sondage. Les personnes qui n'ont jamais entendu parler d'un sujet donné ne sont habituelmement pas invitées à donner leur avis sur ce sujet. Il en est probablement ainsi parce que l'on considère que ces personnes sont susceptibles d'avoir peu d'opinion ou, le cas échéant, d'exprimer des points de vue qui manquent de consistance. Cette enquête déroge de cette règle pour des raisons d'ordre théorique et pratique. D'une part, parce que la situation dans laquelle étaient plongées les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de l'Office, mais qui étaient, malgré cela, interrogées, ressemble à bien d'autres situations dans lesquelles les personnes sont forcées de se faire rapidement une opinion sur un sujet qu'elles ne connaissent que peu ou pas du tout; d'autre part, parce que les personnes qui tentaient de comprendre ce qu'est et ce que fait l'Office des professions, aussitôt après avoir constaté l'existence de cet organisme, étaient susceptibles de nous renseigner sur les permières impressions que provoque l'évocation du seul nom de l'Office des professions.

2.1 Les conditions d'émergence d'une perception de l'Office des professions

Théoriquement, une personne ne peut s'exprimer sur un sujet, qu'à condition d'y être sensibilisée, soit par implication personnelle, soit par le biais de l'information. Par ailleurs, elle ne peut s'exprimer sur ce sujet, même lorsqu'elle y est sensibilisée, qu'à la condition d'en avoir l'occasion, c'est-à-dire d'être forcée ou pressée par les événements d'utiliser les informations dont elle dispose, pour communiquer sans délai sa perception d'une réalité dont elle vient de prendre conscience[1].

Les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de l'Office des professions au moment de l'enquête, peuvent être considérées comme des personnes pour lesquelles la réalité qu'est l'Office des professions n'était pas accessible. Ces personnes n'ont vraisemblablement pas reçu l'information concernant l'Office, ou bien elles n'ont pas été réceptives à l'information qui a été diffusée au sujet de cet organisme. Rien n'empêche que ces personnes, en acceptant de répondre au questionnaire, ont été plongées dans une situation où, immédiatement après avoir constaté l'existence de l'organisme, ont été pressées de passer, sans délai, du constat à l'inférence.

---

(1) La plupart des notions portant sur l'émergence ainsi que la dynamique des images ou représentations sociales sont tirées des ouvrages de Serge Moscovici, René Kaes et Claudine Herzlich. Voir à ce sujet, entre autres: Claudine HERZLICH: "La représentation sociale", dans Introduction à la psychologie sociale, sous la direction de Serge Moscovici, Paris, Librairie Larousse, 1972, pp. 303-325.

Cette situation est évidemment artificielle, dans la mesure où tous les adultes québécois qui ne connaissent pas l'existence de l'Office n'ont pas l'occasion d'exprimer leur point de vue sur cet organisme lors d'un sondage. D'autres situations peuvent néanmoins se présenter et l'on peut penser qu'une personne qui constaterait l'existence de l'Office des professions, à l'occasion, par exemple, d'une campagne d'information émanant de cet organisme, réagirait sensiblement de la même façon qu'ont réagi les personnes qui ont pris conscience de l'existence de l'Office dans le cadre de cette enquête. En invitant les personnes qui n'avaient pas encore eu l'occasion de constater l'existence de l'Office des professions à exprimer leur opinion sur cet organisme, il devenait possible de voir comment, en pratique, est perçue la réalité que recouvre cet organisme par les personnes qui en entendent parler pour la première fois.

2.2 Les premières impressions au sujet de l'Office des professions

Lorsqu'on demande aux personnes qui viennent d'entendre prononcer le nom de l'Office des professions pour la première fois de leur vie, de tenter de définir le statut et le rôle de cet organisme, on constate que bon nombre d'entre elles préfèrent s'abstenir, et que celles qui tentent de répondre le font sensiblement de la même façon que les personnes qui connaissaient déjà l'existence de cet organisme.

Comme on peut le constater à la lecture du tableau no 31, 41% des personnes qui ne connaissaient pas l'existence de l'Office au moment de l'enquête, ne savent pas quelle définition correspond le mieux à l'idée qu'elles peuvent se faire, sans autre préavis, de ce qu'est l'Office des professions. Par contre, celles qui tentent de donner une définition sont pratiquement aussi nombreuses à retenir trois des quatre définitions proposées.

Tableau no 31

Statut de l'Office des professions tel que pressenti par les personnes ne connaissant pas l'existence de cet organisme

Q. 36 "Parmi les définitions suivantes, laquelle correspondrait le mieux à l'idée que vous vous faites de l'Office des professions? Est-ce...

	N	%
Une compagnie privée	16	1,9%
Un organisme rattaché au gouvernement	158	19,0%
Un regroupement de corporations professionnelles	185	22,3%
Une association de consommateurs de services professionnels	128	15,4%
Autres (préciser) "_____"	4	0,5%
N.S.P.	340	40,8%
	831	100,0%

Lorsqu'on compare ces réponses à celles données par les personnes qui connaissaient l'existence de l'Office au moment de l'enquête (voir le tableau no 28), on se rend compte, d'une part, qu'effectivement, l'hésitation à répondre est plus fréquente chez les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de l'Office. D'autre part, on constate que l'écart entre les fréquences des différentes réponses est également plus grand parmi le premier groupe de répondants que parmi le second.

En fait, il semble relativement plus facile de se prononcer sur le statut de l'Office des professions quand on a déjà pris conscience de l'existence de cet organisme. Par contre, il ne semble pas que le fait de connaître l'existence de l'Office, avant d'être invité à s'exprimer à son sujet, favorise une plus grande précision dans les réponses et facilite l'identification des liens qui rattachent cet organisme au gouvernement. Que les personnes interrogées aient entendu parler, ou non, de l'Office des professions avant de participer à l'enquête, elles voient plus fréquemment dans cet organisme un regroupement de corporations professionnelles qu'un organisme rattaché au gouvernement.

Quant à l'identification du rôle de l'Office des professions par les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de cet organisme, elle se fait à peine plus difficilement par ces personnes

qu'elle ne se fait par celles qui connaissaient déjà l'existence de l'Office.

Tableau no 32

Rôles de l'Office des professions, tel que pressentis par les personnes ne connaissant pas l'existence de cet organisme

Q. 37 "D'après l'idée que vous vous faites de l'Office des professions du Québec, diriez-vous qu'il est chargé, oui ou non, de s'occuper des activités suivantes?

	OUI		NON		N.S.P./N.R.P.	
	N	%	N	%	N	%
a) Informer le public sur les services profess.	492	59%	43	5%	296	36%
b) Surveiller les corporations professionnelles	444	53%	43	5%	344	42%
c) Organiser des rencontres pour permettre aux professionnels d'échanger leurs idées	391	47%	77	9%	363	44%
d) Défendre les intérêts des personnes qui ont recours aux services des profess.	481	58%	50	6%	300	36%
e) Suggérer la création de nouvelles corporations professionnelles	303	36%	112	14%	416	50%
f) Défendre les intérêts des professionnels qui font partie des corporations".	359	43%	95	11%	377	45%

Il ressort des réponses présentées au tableau no 32 qu'il est difficile, pour une personne qui entend parler de l'Office des professions pour la première fois, d'en saisir le rôle: une proportion relativement importante des répondants ne donne aucune réponse à ces questions, alors qu'une proportion très négligeable est portée à éliminer ou à nier certaines responsabilités de l'Office.

Cependant, lorsque l'on compare, comme permet de le faire le tableau no 33, la fréquence avec laquelle les différents rôles suggérés sont attribués à l'Office des professions, tant par les personnes qui ne connaissaient pas l'existence de cet organisme que par celles qui la connaissaient déjà au moment de l'enquête, on constate que ce sont les mêmes rôles qui sont retenus, le plus souvent, par l'ensemble des répondants.

Cette comparaison permet de mettre en évidence le fait suivant: les personnes qui ont déjà entendu parler de l'Office des professions, avant de participer à l'enquête, sont moins incertaines que les autres quant aux rôles que cet organisme peut vraisemblablement exercer. Cette comparaison permet également de mettre en évidence que, pour les uns comme pour les autres, certains rôles et, notamment, ceux qui concernent plus directement la protection du public, paraissent plus plausibles que d'autres.

Tableau no 34

Distribution de fréquences des rôles attribués à l'Office des professions, selon que les répondants connaissaient déjà, ou non, l'existence de cet organisme au moment de l'enquête.

Q. 35: "Connaissez-vous, soit pour l'avoir lu, soit pour en avoir entendu parler, l'existence de l'Office des professions du Québec?"

Opinions voulant que l'Office des professions soit chargé:	OUI	NON/NSP	ENSEMBLE
d'informer le public	73%	60%	63%
de défendre les intérêts des clients des professionnels	73%	58%	61%
de surveiller les corporations	72%	54%	58%
de défendre les intérêts des professionnels	62%	44%	48%
d'organiser des rencontres entre professionnels	55%	48%	49%
de suggérer la création de corporations	48%	37%	39%
Ensemble	24%	76%	100%
			N = 1100

Conclusion

Que peut-on conclure de ces résultats? Une première conclusion s'impose: les personnes qui connaissaient l'existence de l'Office au moment de l'enquête n'ont pas su identifier clairement le statut de l'organisme. A quoi attribuer cette ignorance? Au manque de précision de l'information circulant sur l'Office ou à la fausse perception de cette information? Peut-être aux deux facteurs à la fois. Peut-être aussi au fait que les liens qui unissent l'Office des professions, un organisme "para"-gouvernemental, au gouvernement, ne sont pas immédiatement ni facilement perceptibles.

Une deuxième conclusion que l'on peut tirer est que le rôle premier de l'Office n'est pas facilement perçu ni spontanément perceptible. Si l'on sait que la fonction principale de l'Office des professions est de surveiller les corporations professionnelles, on est bien obligé d'admettre également que cette fonction n'est pas perçue par le public comme la fonction dominante de cet organisme, mais plutôt comme l'une de ses principales fonctions.

Pourquoi les personnes qui connaissaient l'existence de cet organisme, au moment de l'enquête, ne mentionnent-elles pas, plus souvent que d'autres fonctions, celle de surveillance de l'Office?

Pourquoi les personnes qui ne connaissaient pas l'Office des professions, au moment de l'enquête, n'ont-elles pas plus souvent deviné que cet organisme a pour principale fonction de surveiller les corporations professionnelles? La réponse à ces questions est fort simple et est principalement reliée au fait que peu d'éléments, dans l'information qui circule sur cet organisme laissent soupçonner l'importance de sa fonction de surveillance. Son appellation même ne la suggère pas.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le public n'a pas souvent l'occasion d'exprimer son point de vue sur les services professionnels et les mécanismes de protection des utilisateurs de ces services. Enfin, l'occasion lui était offerte, et il l'a saisie. Il en a profité pour livrer un message clair et simple qui peut être traduit en ces termes: on a toutes les raisons d'être satisfaits des services que rend le corps professionnel dans son ensemble et d'être confiants à l'égard des professionnels en général, mais on a peu de raisons de penser qu'on peut obtenir gain de cause lorsqu'on a un problème avec un professionnel ou de croire qu'on est bien protégé contre les professionnels qui pourraient nous causer des problèmes.

En fait, ce qu'il y a de plus frappant dans l'ensemble des résultats de cette enquête, c'est la complémentarité qui existe entre les opinions exprimées au sujet des professionnels que les répondants ont consultés et les opinions exprimées au sujet des professionnels en général. Dans un premier temps, les répondants révèlent qu'en tant que clients, ils ont été, pour la plupart, toujours satisfaits des services qu'ils ont reçus, sauf pour quelques-uns, qui avouent avoir été parfois insatisfaits de ces services. Ils soulignent que, dans ces cas-là, ils n'ont rien tenté pour obtenir satisfaction parce qu'ils étaient convaincus

que ça ne donnerait rien d'essayer. Dans un deuxième temps, ils affirment faire confiance à la plupart des professionnels, mais considèrent que la compétence ou l'intégrité de quelques-uns d'entre eux est douteuse; ils déclarent que, face à ces derniers, ils ne se sentent peut-être pas mal protégés, mais certainement pas bien protégés.

Il est vrai que les répondants sont mal informés des recours dont ils disposent pour défendre leurs intérêts face à un professionnel malhonnête ou incompétent. La plupart ne connaissent aucun des recours mis à leur disposition et n'ont jamais entendu parler ni des corporations professionnelles, ni de l'Office des professions. Quant à ceux qui connaissent ces recours, ils n'en ont qu'une idée très vague.

Toutefois, il y a plus qu'une question d'insuffisance d'information derrière cette croyance qui veut que les consommateurs aux prises avec des problèmes de services professionnels n'aient pas de recours; il y a également une question de confiance. Pour s'en convaincre, il suffit de se rappeler que ce sont les personnes qui connaissent le mieux les différents recours dont disposent les usagers de services professionnels, notamment les personnes qui ont complété des études post-secondaires, qui sont également les plus sceptiques au sujet de l'efficacité de ces recours.

Il y a sûrement là un défi majeur à relever pour les corporations professionnelles et l'Office des professions. En effet, pour remplir adéquatement leur rôle de protecteur du public, ces organismes devront, bien sûr, mieux informer les personnes aux prises avec des problèmes de services professionnels de l'aide qu'ils peuvent leur apporter, mais également, faire la preuve que cette aide peut leur être utile.

ANNEXE 1

Liste des corporations professionnelles

Administrateurs agréés
Agronomes
Architectes
Arpenteurs-géomètres
Audioprothésistes
Barreau
Chimistes
Chiropraticiens
Comptables en administration industrielle
Comptables agréés
Comptables généraux licenciés
Conseillers d'orientation
Conseillers en relations industrielles
Dentistes
Denturologistes
Diététistes
Ergothérapeutes
Évaluateurs agréés
Hygiénistes dentaires
Infirmières et Infirmiers
Infirmières et Infirmiers auxiliaires
Ingénieurs
Ingénieurs forestiers
Médecins
Médecins vétérinaires
Notaires
Opticiens d'ordonnances
Optométristes
Orthophonistes et audiologistes
Pharmaciens
Physiothérapeutes
Podiatres
Psychologues
Techniciens dentaires
Techniciens en radiologie
Technologistes médicaux
Travailleurs sociaux
Urbanistes

ANNEXE 2

L'échantillon

Le principal intérêt d'une étude par voie de sondage est de pouvoir connaître, de façon très probable, l'opinion et le comportement de l'ensemble d'une population en n'interrogeant qu'un échantillon restreint de personnes issues de cette population. Tel que convenu entre l'Office des professions et le Centre de recherche sur l'opinion publique, c'est un échantillon de 1 800 individus, répartis proportionnellement selon la population des différentes régions administratives du Québec, qui fut utilisé pour les besoins de ce sondage[1]. Cependant, pour des raisons de coûts et de délais, la région du Nouveau Québec et les Iles de la Madeleine furent exclues de l'échantillon initial de 1 800 individus.

1. L'échantillon initial

Conformément au plan utilisé, 1 800 appels téléphoniques furent effectués auprès d'autant de ménages, afin d'interroger, dans chacune des 9 régions retenues, un nombre d'individus correspondant à la proportion de la population recensée dans chacune de ces régions.

---

(1) Le modèle d'échantillon retenu pour cette enquête est présenté dans l'ouvrage suivant: QUEBEC (Province) MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES, DIRECTION GENERALE DE LA PLANIFICATION, SERVICE DES ETUDES SOCIO-ECONOMIQUES, Sondages: Théorie et technique, sous la direction de Marcel Giner, Québec, Editeur officiel du Québec, mai 1976, pp. 101 à 161.

Tableau no 35

Répartition de l'échantillon proportionnellement à la population recensée en 1976 dans les neuf régions administratives retenues

	Population de 1976 (1)	Nombre d'individus dans l'échantillon
Région 1: Gaspésie	228 023	66
Région 2: Saguenay/Lac St-Jean	283 786	82
Région 3: Québec	979 631	283
Région 4: Trois-Rivières	421 588	122
Région 5: Cantons de l'Est	229 777	67
Région 6: Montréal	3 549 791	1 027
Région 7: Outaouais	270 748	78
Région 8: Abitibi-Témiscamingue	146 192	42
Région 9: Côte-Nord	114 562	33
TOTAL	6 224 098	1 800

(1) CANADA, STATISTIQUE CANADA, Recensement du Canada de 1976; Bulletins supplémentaires, géographiques et démographiques: certains groupes d'âge, Ottawa, Approvisionnements et Services Canada, avril 1978, 194 p. (No de catalogue 92-835, Bulletin 8SD.4).

De façon à sélectionner les personnes invitées à répondre au questionnaire, les numéros de téléphone de 1 800 ménages furent d'abord sélectionnés au hasard systématique, sans remplacement, dans les bottins téléphoniques de chacune des neuf régions retenues. Par la suite, une des personnes composant chaque ménage fut sélectionnée à l'aide d'une grille de 24 volets[1].

Rappelons qu'une grille de sélection est un instrument visant à retrouver, de façon probabiliste, parmi les répondants au sondage, la même répartition de personnes possédant certaines caractéristiques que celle que l'on retrouve effectivement parmi l'ensemble des personnes composant la population. La grille de sélection utilisée dans le cadre de ce sondage tenait compte de l'âge (18 ans et plus) et du sexe de chacune des personnes composant les ménages sélectionnés. De façon à s'assurer que chacun des 24 volets de la grille de sélection avait la même chance d'être appliqué, le premier ménage sélectionné se vit attribuer un numéro de grille choisi de façon aléatoire, parmi les nombres de 1 à 24; le deuxième ménage se vit attribuer le numéro de grille suivant et chacun des 22 autres se vit attribuer consécutivement un numéro jusqu'au premier numéro de grille attribué au premier ménage sélectionné, et ainsi de suite.

---

(1) La grille de sélection utilisée est celle présentée dans l'ouvrage cité précédemment: Voir Supra, p. 160.

2. Le taux de réponse

Parmi les 1 800 ménages et individus sélectionnés au point de départ, un certain nombre durent, pour différentes raisons explicitées au tableau no 36, être éliminés.

Tableau no 36

Répartition des membres de l'échantillon considérés comme non-éligibles selon les différentes raisons justifiant leur exclusion

L'ensemble du Québec	Nombre	%
Echantillon initial	1 800	100
Numéro discontinué	129	7,2
Non résidentiel	37	2,1
Langue étrangère	33	1,8
Non-éligible	5	0,3
Incapacité	25	1,3
Total hors échantillon	229	12,7

De plus, parmi les 1 571 personnes sélectionnées et éligibles, un certain nombre, soit 471, ne complétèrent pas l'entrevue pour les raisons énumérées au tableau no 37. En établissant le rapport entre le nombre d'entrevues complétées, à savoir 1 100, et le nombre de personnes rejointes qui correspondaient aux critères de définition de la population étudiée, à savoir 1 571, on obtint un taux de réponse de 70%, ce qui était très satisfaisant pour ce genre d'enquête.

Tableau no 37

Répartition des membres de l'échantillon final selon qu'ils ont complété ou non l'entrevue

	Nombre	%
Échantillon final	1 571	100
Entrevues complétées	1 100	70
Pas de réponse	90	5,7
Absence temporaire	41	2,6
Absence prolongée	38	2,4
Refus de l'individu choisi	106	6,7
Refus du ménage choisi	24	1,5
Abandon en cours d'entrevue	156	10,0
Maladie de l'individu choisi	9	0,6
Questionnaires rejetés(1)	7	0,6

(1) L'utilisation de la grille de sélection de 24 volets, étant peu familière à l'équipe d'enquêteurs de CROP, a entraîné 23 erreurs. Ces erreurs ont été constatées au moment de la validation des données; 7 questionnaires n'ont pu être validés et ont dû être rejetés suite à ces erreurs de sélection.

3. La marge d'erreur

Avec 1 110 questionnaires complétés, la marge d'erreur statistique à observer pour l'ensemble des réponses données par l'ensemble des répondants n'est que de ± 3%, à un niveau de confiance de 95%, lorsqu'une proportion est de 50%. Il peut être bon de rappeler ici ce que l'on entend par marge d'erreur due à l'échantillonnage.

C'est, en fait, l'erreur que l'on peut faire en interrogeant un échantillon de personnes, plutôt qu'un autre, de la même taille, parmi les personnes issues d'une même population. Si on avait fait 100 sondages auprès d'un échantillon réel de 1 100 personnes, il y en aurait eu, au plus, 5 qui auraient donné une proportion s'écartant de 50% de ± 3%[1]. On peut donc affirmer que, lorsque 50% des personnes interrogées répondent, par exemple, "oui" à une question, la proportion de personnes qui, dans la population étudiée, donneraient cette même réponse est au moins, dans 95% des cas, comprise entre 47% et 53%.

Rappelons cependant que la marge d'erreur est d'autant plus faible que l'écart entre les proportions observées est grand. Lorsque, par exemple, la proportion de répondants qui donnent une répon-

---

(1) L'expression "au seuil de confiance de 95%", signifie précisément que dans, au maximum, 5% des échantillons qui auraient pu être constitués, la proportion de répondants qui auraient, par exemple, répondu "oui" à une question, aurait pu ne pas être incluse dans l'intervale de ± 3%.

se est de 80%, la marge d'erreur n'est plus que de ± 2,5%. On peut alors affirmer, au seuil de confiance de 95%, que la proportion de personnes, dans la population, qui donneraient cette même réponse est comprise entre 77,5% et 82,5%.

Par contre, la marge d'erreur due à l'échantillonnage est d'autant plus forte que la taille de l'échantillon est réduit. Aussi, la marge d'erreur à observer, dans le deuxième chapitre de ce rapport, pour l'ensemble des réponses données par les 328 répondants qui affirment avoir déjà été insatisfaits des services que leur avait rendus l'un des professionnels qu'ils avaient consulté est, au seuil de confiance de 95%, de ± 5,5% lorsque 50% donnent une réponse plutôt qu'une autre. De la même façon, la marge d'erreur à observer, au quatrième chapitre de ce rapport, pour l'ensemble des réponses données par les 395 répondants qui affirment avoir déjà entendu parler des corporations professionnelles est, au seuil de confiance de 95%, de ± 5% lorsque 50% donnent une réponse plutôt qu'une autre[1].

Compte tenu de ces marges d'erreur, il pourrait très bien arriver que les intervalles de deux proportions se recouvrent. Ce serait le cas si, par exemple, 52% des répondants affirmaient être satisfaits et 48% d'entre eux affirmaient le contraire. Il

---

(1) Au sujet de calcul de l'erreur due à l'échantillonnage, voir: Yves FOURNIS, Les études du marché, Paris, Dunod, 1974, 158 p.

serait alors inexact d'afirmer qu'il y a davantage de satisfaits que d'insatisfaits dans la population adulte du Québec puisqu'il y aurait 95 chances sur 100, que la proportion d'adultes satisfaits soit en réalité comprise entre 49% et 55% (± 3% de 52%) et que la proportion d'adultes insatisfaits soit en réalité comprise entre 45% et 51% (± 3% de 48%). C'est pourquoi, il importe de vérifier si les intervalles de deux proportions ne se recouvrent pas, avant d'affirmer qu'il y a une différence.

4. La représentativité de l'échantillon

Même si la sélection des ménages et des individus est faite selon une procédure rigoureuse, il peut arriver que la représentativité d'un échantillon soit discutable, en raison, notamment, de l'influence que peut avoir sur les résultats la non participation de certaines personnes éligibles. Il peut arriver, en effet, que les personnes qui ne participent pas à l'enquête proviennent majoritairement de certains sous-groupes de la population possédant des caractéristiques bien particulières et que, par conséquent, les personnes qui y participent ne représentent pas vraiment l'ensemble de la population. C'est pourquoi, avant de prendre pour acquis que l'ensemble de la population partage l'opinion des personnes interrogées lors d'un sondage, il importe de s'assurer

que ces répondants sont représentatifs de la population étudiée, en termes d'âge et de sexe.

Si l'on compare la répartition de l'âge des répondants avec celle de la population adulte de l'ensemble du Québec, on se rend compte que les personnes qui ont participé à ce sondage représentent assez fidèlement l'ensemble de la population adulte québécoise en termes d'âge. Comme le révèle le tableau no 38, la représentation des personnes de 18 à 24 ans est peut être moins bien assurée que celle des autres groupes d'âge. Cependant, un écart de 3,5% est généralement considéré comme très faible dans ce genre d'étude qui n'exige vraiment une correction par pondération que dans les cas où l'écart est d'au moins 10%. Par ailleurs, si l'on effectue la même comparaison pour chacune des grandes régions retenues, soit Québec, Montréal et les autres régions regroupées, on s'aperçoit que la répartition des répondants selon l'âge, à l'intérieur de chacune de ces régions, correspond fidèlement à la population.

Par contre, si l'on compare la répartition des répondants avec la répartition de la population selon le sexe, on constate que les personnes de sexe féminin sont sur-représentées, compte tenu de la proportion qu'elles représentent dans l'ensemble de la population adulte québécoise. En effet, comme le révèle le tableau no 5,

58,5% des personnes qui ont participé à cette enquête sont de sexe féminin, alors que seulement 51,3% de la population adulte québécoise est composée de femmes. Cet écart est toutefois plus ou moins grand à l'intérieur de chacune des grandes régions retenues. En fait, c'est dans la région de Montréal que la représentativité de la population selon le sexe est la mieux assurée, puisque l'écart n'est que de 4,8%; dans la région de Québec, les personnes de sexe masculin sont moins bien représentés et, dans les autres régions de la province, ceux-ci sont nettement sous-représentés.

Cette sous-représentation des hommes peut s'expliquer de différentes façons: manque de précision de la grille de sélection des personnes à interroger à l'intérieur d'un ménage, inexpérience des enquêteurs dans l'utilisation de cette grille, tendance plus marquée chez les hommes que chez les femmes à s'absenter de la maison ou encore à refuser de participer à une étude par voie de sondage ou encore à se désister en cours de route. Les experts en méthodes de sondage reconnaissent qu'il est habituellement difficile d'obtenir une aussi bonne participation des hommes que des femmes, ce qui laisse croire que la sous-représentation des hommes est plutôt imputable à une différence d'attitude à l'égard des sondages d'opinion qu'à une imperfection ou une mauvaise utilisation des instruments de sélection des personnes à interroger.

Tableau no 38

Répartition des répondants et de la population adulte du Québec selon l'âge, pour l'ensemble de la province et pour chacune des trois grandes régions de la province (1)

Age:	18 à 24 %	25 à 34 %	35 à 44 %	45 à 54 %	55 et + %	Total Nombre	Total %
Ensemble de la province							
Répondants	16,7	26,5	19,9	14,8	22,1	1 096	100
Population	20,2	24,0	17,0	15,8	23,0	4 273 518	100
Région de Québec							
Répondants	15,8	29,4	18,4	12,1	24,2	190	100
Population	20,9	24,1	16,2	15,2	23,5	669 270	100
Région de Montréal							
Répondants	16,6	24,5	21,5	16,0	21,0	586	100
Population	18,9	23,9	17,5	16,2	23,4	2 493 348	100
Autres régions							
Répondants	17,5	27,5	18,1	14,1	22,8	320	100
Population	22,4	24,2	16,4	15,2	21,7	1 110 400	100

(1) CANADA, STATISTIQUE CANADA, Recensement..., 194 p.

Le plus important n'est toutefois pas de connaître la cause de cette sous-représentation, mais sa conséquence sur les résultats de l'enquête. Sans aller jusqu'à considérer que l'échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble de la population québécoise selon le sexe, il faut bien reconnaître qu'il n'est pas tout à fait conforme à la composition de la population adulte québécoise. Au moment de l'interprétation des résultats de l'étude, il faudra donc se demander si les réponses aux différentes questions auraient été réparties de la même façon si les hommes avaient été plus nombreux que les femmes à participer à ce sondage.

Le seul moyen que nous possédions de vérifier l'influence que peut avoir sur les résultats de l'enquête la représentation inexacte des répondants selon le sexe, est de pondérer ces résultats; il s'agit alors de donner plus de poids aux réponses des hommes qu'à celles des femmes. En donnant à chaque répondant de sexe masculin un poids de 1,173 et à chaque répondant de sexe féminin un poids de 0,877, on peut rétablir la concordance entre les proportions observées dans l'échantillon et les proportions observées dans l'ensemble de la population (1,173 x 41,5% = 48,7% et 0,877 x 58,5% = 51,3%). Cette pondération ne modifierait, cependant, que de ± 5%, les résultats de l'enquête, et ne s'appliquerait que dans les cas où les hommes et les femmes donneraient des réponses diamétralement opposées. Dans touts les autres cas, cette pondération ne modi-

Tableau no 39

Répartition des répondants et de la population adulte du Québec selon le sexe, pour l'ensemble de la province et pour chacune des trois grandes régions de la province (1)

Sexe:	Masculin %	Féminin %	Total Nombre	Total %
Ensemble de la province				
Répondants	41,5	58,5	1 100	100
Population	48,7	51,3	4 273 518	100
Région de Québec				
Répondants	41,6	58,4	190	100
Population	48,4	51,6	669 270	100
Région de Montréal				
Répondants	43,4	56,6	590	100
Population	48,2	51,8	2 493 848	100
Autres régions				
Répondants	38,1	61,9	320	100
Population	49,8	50,2	1 110 400	100

(1) CANADA, STATISTIQUE CANADA, Recensement..., 194 p.

fierait que très peu les résultats. Par exemple, si l'on examine les réponses données à la question no 16 par l'ensemble des répondants, hommes et femmes, on constate que 82,7% d'entre eux affirment avoir consulté un pharmacien. Or, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses (80,2%) que les hommes (73,5%) à avoir consulté un pharmacien. Sachant que les femmes sont surreprésentées dans l'échantillon, on peut s'attendre à ce que les réponses de l'ensemble des répondants soient surestimées. En effet, lorsqu'on pondère les données de cette question en fonction du sexe des répondants, on constate que ce ne sont plus 82,7% de l'ensemble des répondants qui ont consulté un pharmacien, mais bien 81,5%. Il faut reconnaître que l'erreur de 1,2% est négligeable, malgré la différence de proportions relativement importante (89,2% - 73,5% = 15,7%).

Cet exemple a été retenu, parce que cette différence de proportions est l'une des plus importantes qu'il ait été donné d'observer dans les résultats de l'enquête, lorsqu'on compare les réponses des hommes avec celles des femmes. C'est pourquoi il est apparu préférable de présenter l'ensemble des résultats sans les pondérer et de ne présenter les résultats pondérés que dans les cas où ils s'écartaient des premiers de ± 1%.

ANNEXE 3

Le questionnaire

La procédure utilisée pour choisir les personnes interrogées a certainement une influence déterminante sur la qualité d'une étude par voie de sondage, mais il ne suffit pas de s'adresser aux bonnes personnes; encore faut-il leur poser les bonnes questions. Aussi, les instruments de collecte de données doivent-ils être élaborés, puis utilisés conformément à certaines règles, et les données traitées selon une procédure rigoureuse. De plus, le contenu des questions doit avoir la même signification pour chaque groupe linguistique, lorsque le sondage est effectué auprès de groupes différents.

1. Les étapes de l'enquête par questionnaire

1.1 L'élaboration du questionnaire

Le questionnaire qui a été utilisé par les enquêteurs de CROP a été élaboré par un membre du service de la Recherche de l'Office des professions, en collaboration avec le directeur du projet chez CROP. Ce questionnaire comportait quarante-six (46) questions auxquelles les personnes interrogées pouvaient répondre, approximativement, en 12 minutes[1].

---

(1) Une version française et anglaise du questionnaire utilisé dans le cadre de cette étude est présentée dans la deuxième section de cette annexe.

Cet ensemble de questions portait sur différents sujets qui étaient abordés selon la séquence suivante: les questions 1 à 3 portaient sur le recours aux services de membres de corporations professionnelles, les questions 4 à 17 portaient sur la satisfaction à l'égard des professionnels consultés et les démarches entreprises pour obtenir satisfaction la dernière fois qu'un service fut jugé insatisfaisant, les questions 18 à 23 portaient sur les professionnels en général, ainsi que sur les mécanismes de protection des consommateurs de services professionnels en général, les questions 24 à 34 portaient sur les corporations professionnelles, les questions 35 à 38 portaient sur l'Office des professions et, finalement, les questions 39 à 46 portaient sur les caractéristiques des répondants. L'Ordre dans lequel étaient abordés ces différents sujets avait pour but de favoriser une mise en situation des personnes interrogées; il devait, en effet, permettre aux répondants de répondre aux questions suivant l'ordre moral et logique dans lequel ils étaient susceptibles d'être entrés en relation avec les différents agents du système professionnel.

Parmi les questions portant sur les différents sujets étudiés, on retrouve, comme dans la plupart des questionnaires, différents genres de questions: des questions portant sur des faits ou des comportements réels, des questions de connaissance, des questions d'opinion et d'attitude, des questions d'explications et, enfin, des questions de spéculation. Un lecteur attentif peut identifier

assez facilement les différents genres de questions dont la formulation est habituellement relativement standardisée. Ainsi, les questions de fait ou de comportement comprennent habituellement les expressions "avez-vous?", "êtes-vous?", "vous est-il arrivé?", etc., tandis que les questions d'opinion et d'attitude sont généralement formulées en termes de "à votre avis...", "selon vous...", "estimez-vous?", etc... Quant aux questions d'explication, dont le but est d'inviter les personnes interrogées à donner les raisons de leurs comportements, de leurs opinions ou de leurs attitudes, elles sont, en règle générale, formulées en termes de "pourquoi?", "pour quelles raisons?", etc... Les questions de spéculation, dont le but est d'inciter les personnes interrogées à se prononcer sur des sujets qu'elles ne connaissent pas, ou encore à révéler le comportement qu'elles adopteraient, éventuellement, si elles se trouvaient dans une situation donnée, se reconnaissent pour leur part, au fait qu'elles sont habituellement posées au conditionnel, en termes de "retourneriez-vous si?", "se pourrait-il que?"

En fait, l'important n'est pas tellement de savoir qu'il existe différents genres de questions, mais que chaque genre de questions comporte des difficultés particulières ainsi qu'un degré de fiabilité différent: les questions de spéculation et et d'opinion, par exemple, étant plus subjectives, sont moins fiables que les questions de connaissance. Il existe, cependant,

différents moyens de remédier à ces difficultés. L'un deux consiste à ordonner les différents genres de questions de façon à ce que les personnes interrogées ne soient invitées à donner leur opinion sur certains faits, ou encore à fournir des explications sur certains de leurs comportements, qu'après avoir pu démontrer qu'elles connaissaient déjà l'existence de ces faits ou qu'elles avaient déjà adopté ces comportements. Le questionnaire utilisé dans le cadre de cette étude a été élaboré et structuré de façon à ce que les personnes interrogées n'aient à donner leur opinion que sur les sujets et expériences qu'elles connaissaient déjà, soit pour les avoir vécus, soit pour en avoir entendu parler. Seules les questions portant sur l'Office des professions, lorsqu'elles étaient adressées aux personnes qui n'avaient jamais entendu parler de cet organisme, étaient des questions de spéculation, et les réponses à ces questions devront être interprétées comme telles.

Un autre moyen d'assurer la fiabilité de certaines questions et, notamment, des questions d'opinion et d'explication, consiste à "fermer" les questions, c'est-à-dire à déterminer d'avance les différentes possibilités de réponse. Toutefois, il faut s'assurer au préalable, que les possibilités de réponse qui seront offertes aux personnes interrogées correspondent bien à l'ensemble des réponses qu'elles pourraient donner spontanément si la question demeurait ouverte. Soulignons que lors du présent sondage, les

questions n'ont été fermées qu'après qu'une première version du questionnaire ait été pré-testée auprès de 70 francophones et 30 anglophones, choisis au hasard dans la région de Montréal. Suite à la compilation des résultats et aux remarques des enquêteurs de CROP, le questionnaire a subi quelques modifications et les choix de réponse aux questions fermées ont été fixés. Toutefois, de façon à ne pas forcer un choix parmi des possibilités de réponse trop limitées, les personnes interrogées avaient généralement la possibilité de donner une "autre réponse" que celles pré-déterminées ou encore de dire "ne sait pas" ou "ne répond pas".

1.2 L'administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré par téléphone, entre le 13 et le 24 juin 1979, à partir de huit centres régionaux (incluant Montréal) qui constituaient le réseau des enquêteurs de CROP. Auparavant, toutefois, les directives sur la façon d'administrer le questionnaire avaient été données aux surveillants des enquêteurs de chacune des régions, lors d'un appel-conférence dirigé par le directeur du projet chez CROP, et à laquelle participait le représentant de l'Office des professions. Cette séance de directives, dont le but était de s'assurer que tous les enquêteurs allaient administrer le questionnaire de la même façon, consistait essentiellement à donner aux surveillants des enquêteurs certaines

indications, d'une part, sur la façon d'utiliser la grille de sélection et, d'autre part, sur la façon de poser certaines questions particulières, dont les possibilités de réponse devaient, ou non, être lues aux personnes interrogées.

1.3 Le traitement des réponses au questionnaire

Une fois complétés, tous les questionnaires ont été vérifiés, puis les réponses codifiées et transcrites sur cartes mécanographiques, pour enfin être traitées par le programme S.P.S.S. (Statistical Package for Social Sciences). La validité des données recueillies a d'abord été vérifiée par les surveillants des enquêteurs, lesquels avaient la responsabilité de contrôler 10% des questionnaires remplis par les enquêteurs placés sour leur supervision, puis par le directeur des entrevues qui avait la responsabilité de contrôler, avec la participation d'un représentant de l'Office des professions, 4% des questionnaires se rapportant à chaque surveillant. Les données ont également été vérifiées après codification et perforation.

Les réponses au questionnaire ont ensuite été compilées sous forme de tableaux de distribution de fréquence, puis croisées entre elles sous forme de tableaux à double entrée. Le croisement des réponses données par chacun des répondants à deux questions

différentes avait pour but de vérifier certaines hypothèses concernant la relation qui peut exister entre les caractéristiques des répondants et leurs opinions. De façon à vérifier ces hypothèses, certains tests statistiques et, notamment, le test du chi carré, ont été appliqués. Les relations statistiques présentées dans ce rapport sont, à moins d'indication contraire, significatives au seuil de 95%. On peut donc affirmer, avec, au maximum 5 chances sur 100 de se tromper, que les relations observées dans cet échantillon ne sont pas le fruit du hasard, mais qu'elles existent bel et bien dans la population d'où a été tiré cet échantillon.

Dans bien ces cas, les répondants ont été divisés en deux sous-ensembles distincts, en fonction de leurs caractéristiques. Cette division facilitait la comparaison des réponses données par les répondants appartenant à l'une ou l'autre des deux catégories. Il était alors possible de vérifier si les réponses données variaient en fonction des caractéristiques des répondants. Certaines divisions allaient de soi; c'était le cas, par exemple, de la division entre hommes et femmes, entre satisfaits et insatisfaits. Par contre, certaines autres, et, notamment, celles des catégories d'âge, de niveau de scolarité et de revenu, étaient faites de façon à constituer des sous-ensembles les plus homogènes possible. C'est ainsi que près des trois quarts des répondants

se sont retrouvés dans la catégorie des jeunes (moins de 55 ans), des personnes peu scolarisées (moins de 13 ans de scolarité) et des personnes à faible revenu (moins de 20 000 $ par année).

Enfin, les professions ont été, dans certains cas, regroupées dans quatre secteurs d'activité. Le secteur de la santé comprend les professions suivantes: audioprothésistes, chiropraticiens, dentistes, denturologistes, diététistes, ergothérapeutes, hygiénistes dentaires, infirmières et infirmiers, infirmières et infirmiers auxiliaires, médecins, médecins vétérinaires, opticiens d'ordonnances, optométristes, orthophonistes et audiologistes, pharmaciens, physiothérapeutes, podiatres, techniciens dentaires, techniciens en radiologie, technologistes médicaux. Le secteur des relations humaines comprend les professions suivantes: conseillers d'orientation, psychologues, travailleurs sociaux. Le secteur du droit, de l'administration et des affaires comprend les professions suivantes: administrateurs agréés, avocats, comptables agréées, comptables en administration industrielle, comptables généraux licenciés, conseillers en relations industrielles, notaires. Le secteur du génie et de l'aménagement comprend les professions suivantes: agronomes, architectes, arpenteurs-géomètres, chimistes, évaluateurs agréés, ingénieurs, ingénieurs forestiers, urbanistes.

2. Les versions du questionnaire

Une fois complété dans sa version française, le questionnaire qui devait servir au pré-test, auprès d'un échantillon de 100 personnes de la région de Montréal, a été confié au Service de traduction du ministère des Communications pour être traduit en anglais. À la suite des commentaires formulés par les enquêteurs de CROP, ce questionnaire a été rédigé dans sa version finale et traduit en anglais.

2.1 La version française du questionnaire

Pour commencer, j'aimerais vous poser quelques questions pour savoir quels sont les professionnels que vous avez l'habitude de consulter pour votre santé ou pour vos affaires.

1. Au cours des trois dernières années, avez-vous personnellement eu recours, au moins une fois, aux services de l'un ou l'autre des professionnels suivants:

(7)

ALTERNER	OUI	NON	
a) Médecin	1	2	(8)
b) Pharmacien	1	2	(9)
c) Infirmière	1	2	(10)
d) Diététiste	1	2	(11)
e) Dentiste	1	2	(12)
f) Hygiéniste dentaire	1	2	(13)
g) Denturologiste	1	2	(14)
h) Optométriste	1	2	(15)
i) Opticien d'ordonnances	1	2	(16)
j) Chiropraticien	1	2	(17)
k) Physiothérapeute	1	2	(18)
l) Conseiller d'orientation	1	2	(19)
m) Travailleur social	1	2	(20)
n) Vétérinaire	1	2	(21)
o) Comptable agréé	1	2	(22)
p) Avocat	1	2	(23)
q) Notaire	1	2	(24)
r) Architecte	1	2	(25)
s) Evaluateur agréé	1	2	(26)
t) Arpenteur-géomètre	1	2	(27)

2. Avez-vous personnellement eu recours, au moins une fois au cours des trois dernières années, aux services d'autres professionnels que ceux qui viennent d'être nommés? (28)

oui	1	
non	2	P. à Q.4
N.S.P.	9	
P.R.	0	

3. Si oui : Lesquels? (Préciser) _____ (29)(30)

_____ (31)(32)

_____ (33)(34)

_____ (35)(36)

4. D'une façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) des services rendus par ce (ou ces) professionnel(s)? (37)

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP	9
NRP	0

5. Après avoir fait appel aux services de l'un ou l'autre des professionnels qui viennent d'être nommés, vous est-il déjà arrivé de recourir aux services d'un deuxième professionnel parce que vous n'étiez pas satisfait(e) des services du premier? (38)

Oui	1	P. à Q.8
Non	2	
NSP	9	
NRP	0	

6. Parmi tous les professionnels qui vous ont soigné ou conseillé au cours des trois dernières années, y en a-t-il que vous hésiteriez à consulter de nouveau ou encore que vous hésiteriez à recommander à l'un de vos amis?

(39)

Oui	1	P. à Q.8
Non	2	
NSP	9	
NRP	0	

7. Vous est-il déjà arrivé d'avoir quelque chose à reprocher à l'un de ces professionnels qui vous a soigné ou conseillé?

(40)

Oui	1	
Non	2	P. à Q.11
NSP	9	
NRP	0	

8. La dernière fois que vous avez eu quelque chose à reprocher à un professionnel, c'était un membre de quelle profession?

_____

_____

_____ (41)(42)

9. Quelle(s) raison(s) aviez-vous de ne pas être content(s) de ce professionnel?

LIRE	OUI	NON	NSP	NRP	
a) Etait-ce parce qu'il s'était montré froid et distant à votre égard?	1	2	9	0	(43)
b) Etait-ce parce qu'il ne s'était pas assez occupé de votre cas?	1	2	9	0	(44)
c) Etait-ce parce qu'il avait essayé d'abuser de votre confiance?	1	2	9	0	(45)
d) Etait-ce parce qu'il vous avait demandé un prix que vous jugiez trop élevé pour le service qu'il vous avait rendu?	1	2	9	0	(46)
e) Etait-ce parce qu'il n'avait pas bien fait son travail?	1	2	9	0	(47)
ou					
f) Etait-ce pour une autre raison que celles qui viennent d'être données? (Préciser)					
_____					
_____					
_____					
_____	1	2	9	0	(48)

10. Retourneriez-vous voir ce même professionnel si jamais vous aviez à nouveau besoin de ses services ou iriez-vous en voir un autre? (49)

J'irais voir le même	1
J'irais en voir un autre	2
NSP	9
NRP	0

11. Avez-vous essayé de rejoindre le professionnel dont vous n'étiez pas satisfait(e) pour vous plaindre auprès de lui? (50)

Oui	1	P. à Q.12
Non	2	P. à Q.13
NSP	9	P. à Q.14
NRP	0	P. à Q.14

12. [Si oui] Quel a été le résultat de vos démarches auprès de ce professionnel? (51)

[NE PAS LIRE]

Ca m'a permis de régler mon problème avec lui	1	P. à Q.14
Ca n'a rien donné	2	P. à Q.14
Ce n'est pas encore réglé	3	P. à Q.14
Autre résultat: (Préciser) _____ _____	4	P. à Q.14
NSP	9	P. à Q.14
NRP	0	P. à Q.14

13. [Si non] Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas essayé de vous plaindre auprès de ce professionnel dont vous n'étiez pas satisfait? Est-ce... (52)

[LIRE]

[UN SEUL CHOIX]

	Parce que le problème n'était pas assez grave	1
	Parce que vous n'avez pas voulu vous donner la peine de le faire	2
	Parce que vous étiez trop gêné	3
	Parce que vous n'aviez pas le temps	4
	Parce que vous vous êtes dit que ça ne donnerait rien	5
ou	Pour une autre raison: (Préciser)	
	_____	
	_____	
	_____	
	_____	6
	NSP	9
	NRP	0

14. Avez-vous essayé d'obtenir l'aide d'une personne ou d'un organisme quelconque pour régler votre problème avec ce professionnel dont vous n'étiez pas satisfait(e)? (53)

	Oui	1 P. à Q.15
	Non	2 P. à Q.17
	NSP	9 } P. à Q.18
	NRP	0 }

15. Si oui A qui vous êtes-vous adressé pour essayer de régler votre problème avec ce professionnel?

NE PAS LIRE

	OUI	NON	
a) A un avocat ou à l'aide juridique	1	2	(54)
b) A une corporation professionnelle	1	2	(55)
c) A l'Office de protection du consommateur	1	2	(56)
d) A l'Office des professions	1	2	(57)
e) A une association de consommateurs	1	2	(58)
f) A la cour des petites créances ou à un autre tribunal	1	2	(59)
g) Autre (Préciser) _____			
_____	1	2	(60)

16. Quel a été le résultat de vos démarches? (61)

NE PAS LIRE

J'ai obtenu satisfaction	1	P. à Q.18
J'ai abandonné les démarches avant d'avoir obtenu satisfaction	2	
J'ai accepté un compromis	3	
Je n'ai pas obtenu satisfaction	4	
Autre résultat (Préciser)		
_____	5	
_____		
NSP	9	
NRP	0	

17. Si non Quelle est la principale raison pour laquelle vous ne vous êtes pas adressé à quelqu'un pour essayer de régler votre problème avec ce professionnel? Est-ce... (62)

LIRE

UN SEUL CHOIX

	Parce que le problème n'était pas assez grave	1
	Parce que vous ne saviez pas quoi faire	2
	Parce que vous n'avez pas voulu vous donner la peine de le faire	3
	Parce que vous étiez trop gêné	4
	Parce que vous n'aviez pas le temps	5
	Parce que vous trouviez ça trop compliqué	6
	Parce que vous vous êtes dit que ça ne donnerait rien	7
ou	Pour une autre raison (Préciser)	
	_____	
	_____	8
	NSP	9
	NRP	0

18. En général, estimez-vous que la qualité des services rendus par des professionnels est très bonne, assez bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise? (63)

Très bonne	1
Assez bonne	2
Plutôt mauvaise	3
Très mauvaise	4
NSP	9
NRP	0

19. En général, diriez-vous que les prix que demandent les professionnels pour leurs services sont beaucoup trop élevés, un peu trop élevés, plutôt raisonnables ou très raisonnables? (64)

Beaucoup trop élevés	1
Un peu trop élevés	2
Plutôt raisonnables	3
Très raisonnables	4
NSP	9
NRP	0

20. A partir de votre expérience personnelle et de ce que vous entendez dire autour de vous, croyez-vous qu'on pourrait qualifier de malhonnêtes ou d'incompétents tous les professionnels, la plupart d'entre eux, quelques-uns seulement, ou aucun d'entre eux? (65)

Tous	1
La plupart	2
Quelques-uns	3
Aucun	4
NSP	9
NRP	0

21. Connaissez-vous un ou plusieurs moyens qui permette(nt) aux patients ou clients de professionnels de défendre leurs intérêts lorsqu'ils ont un problème avec un professionnel?

Oui	1	P. à Q.22
Non/NSP	2	P. à Q.23
NRP	0	P. à Q.23

22. [Si oui] Quel est, ou quels sont ces moyens que vous connaissez? (67)

[NE PAS LIRE]

	OUI	NON	
a) S'adresser à un avocat ou à l'aide juridique	1	2	(68)
b) S'adresser à une corporation professionnelle	1	2	(69)
c) S'adresser à l'Office de protection des consommateurs	1	2	(70)
d) S'adresser à l'Office des professions	1	2	(71)
e) S'adresser à une association de consommateurs	1	2	(72)
f) Porter l'affaire devant la Cour des petites créances ou un autre tribunal	1	2	(73)
g) Prendre un autre moyen (Préciser) _____ _____ _____	1	2	(74)

23. A votre avis, le public est-il très bien protégé, assez bien protégé, plutôt mal protégé ou très mal protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents? (75)

Très bien protégé	1
Assez bien protégé	2
Plutôt mal protégé	3
Très mal protégé	4
NSP	9
NRP	0

Lorsque l'on parle de professionnels, on est souvent amené à parler de corporations professionnelles. Ces corporations professionnelles sont parfois appelées des ordres professionnels.

[ ][ ][ ][ ] 1 2 3 4

[ ] [2] 5 6

24. Avez-vous déjà entendu parler des corporations professionnelles? (7)

Oui	1
Non	2
NSP	9
NRP	0

} P. à Q.34

25. Au cours des trois dernières années, vous êtes-vous déjà adressé à une corporation professionnelle? (8)

Oui	1
Non	2
NSP	9
NRP	0

} P. à Q. 26

26. Quelle est la principale raison pour laquelle vous vous êtes adressé à une corporation professionnelle? (9)

NE PAS LIRE

Pour demander de l'information	1
Pour porter plainte	2
Autre raison: (Préciser)	
_____	
_____	
_____	3
NSP	9
NRP	0

27. Avez-vous été très satisfait(e), assez satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) du résultat de vos démarches auprès d'une corporation professionnelle? (10)

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	9
NRP	0

28. Connaissez-vous, parmi vos parents ou amis des gens qui se sont adressés à une corporation professionnelle, <u>au cours des trois dernières années</u>? (11)

Oui	1	
Non	2	P. à Q.32
NSP	9	
NRP	0	

29. [Si oui] A quelle(s) corporation(s) se sont-ils adressés?
(Préciser) _____ (12)(13)
_____ (14)(15)

30. Quelle est la principale raison pour laquelle ces parents ou amis se sont adressés à une corporation professionnelle? (16)

[NE PAS LIRE]

Pour demander de l'information	1
Pour porter plainte	2
Autre raison (Préciser) _____	
_____	3
NSP	9
NRP	0

31. Ces parents ou amis ont-ils été très satisfaits, assez satisfaits, plutôt insatisfaits ou très insatisfaits du résultat de leurs démarches auprès d'une corporation professionnelle? (17)

Très satisfaits	1
Assez satisfaits	2
Plutôt insatisfaits	3
Très insatisfaits	4
NSP	9
NRP	0

32. D'après vous, les corporations professionnelles sont-elles là pour défendre les intérêts du public ou les intérêts des professionnels eux-mêmes? (18)

NE PAS LIRE

Les intérêts du public	1
Les intérêts des professionnels	2
Les intérêts des deux: le public et les professionnels	3
NSP	9
NRP	0

33. Selon vous, les corporations professionnelles défendent-elles très bien, assez bien, plutôt mal ou très mal, les intérêts des clients ou patients de professionnels? (19)

Très bien	1
Assez bien	2
Plutôt mal	3
Très mal	4
NSP	9
NRP	0

34. Pour protéger le public dans le domaine des services professionnels, à quel organisme feriez-vous davantage confiance? (20)

LIRE

A un organisme rattaché au gouvernement provincial	1
Aux corporations professionnelles	2
Aux syndicats de professionnels	3
Aux associations de consommateurs	4
Autres (Préciser) _____	
_____	
_____	5
NSP	9
NRP	0

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet d'un organisme qui s'appelle l'Office des professions du Québec.

35. Connaissez-vous, soit pour l'avoir lu, soit pour en avoir entendu parler, l'existence de l'Office des professions du Québec? (21)

Oui	1
Non/NSP	2
NRP	0

36. Parmi les définitions suivantes, laquelle correspondrait le mieux à l'idée que vous vous faites de l'Office des professions? Est-ce... (22)

LIRE

Une compagnie privée	1
Un organisme rattaché au gouvernement	2
Un regroupement de corporations professionnelles	3
Une association de consommateurs de services professionnels	4
Autres (Préciser) _____	
_____	
_____	
_____	5
NSP	9
NRP	0

37. D'après l'idée que vous vous faites de l'Office des professions du Québec, diriez-vous qu'il est chargé, oui ou non, de s'occuper des activités suivantes?

LIRE

	OUI	NON	N.S.P./N.R.P.		
a) Informer le public sur les services professionnels	1	2	9	0	(23)
b) Surveiller les corporations professionnelles	1	2	9	0	(24)
c) Organiser des rencontres pour permettre aux professionnels d'échanger leurs idées	1	2	9	0	(25)
d) Défendre les intérêts des personnes qui ont recours aux services des professionnels	1	2	9	0	(26)
e) Suggérer la création de nouvelles corporations professionnelles	1	2	9	0	(27)
f) Défendre les intérêts des professionnels qui font partie des corporations	1	2	9	0	(28)

38. Parmi les personnes suivantes, pourriez-vous me dire laquelle est président ou présidente de l'Office des professions du Québec? (29)

ALTERNER

LIRE

Luce Patenaude	1
André Desgagné	2
Augustin Roy	3
Laurette Robillard	4
Pierre D. Meunier	5
Autre: (Préciser) _____	6
NSP	9
NRP	0

Avant de terminer, j'aimerais avoir quelques informations sur vous-même.

39. Combien d'années d'études avez-vous complété ? (30)

LIRE

0 à 7 années	1
8 à 12 années	2
13 à 15 années	3
16 années et plus	4
NRP	0

40. Etes-vous membre d'une corporation professionnelle? (31)

Oui	1	
Non	2	P. à Q.42
NRP	0	P. à Q.42

41. Si oui Laquelle? (Préciser)

_____

_____

_____ (32)(33)

42. Dans laquelle des catégories suivantes classez-vous votre revenu familial total? (34)

LIRE

Moins de $10,000		1
Entre $10,000 et $14,999		2
Entre $15,000 et $19,999		3
Entre $20,000 et $29,999		4
ou $30,000 et plus		5
NRP		0

43. Quelle est votre principale occupation? (35)

LIRE

Vous travaillez	1
Vous vous occupez de la maison (ménagère)	2
Vous êtes en chômage	3
Vous étudiez	4
Ou vous êtes à la retraite	5
NRP	0

Je vous remercie de votre collaboration

NE PAS DEMANDER — INSCRIRE SEULEMENT

44. Sexe du répondant: (36)

Masculin	1
Féminin	2

45. Langue de l'entrevue: (37)

Français	1
Anglais	2

2.2 La version anglaise du questionnaire

To start off, I'd like to find out which professionals you usually consult about your health or for other services.

1. During the past three years, have you personnaly used the services of any of the following professionals at least once: (7) *

ALTERNATE	YES	NO	
a) Doctor	1	2	(8)
b) Pharmacist	1	2	(9)
c) Nurse	1	2	(10)
d) Dietician	1	2	(11)
e) Dentist	1	2	(12)
f) Dental hygienist	1	2	(13)
g) Denturologist	1	2	(14)
h) Optometrist	1	2	(15)
i) Dispensing optician	1	2	(16)
j) Chiropractor	1	2	(17)
k) Physiotherapist	1	2	(18)
l) Guidance counsellor	1	2	(19)
m) Social worker	1	2	(20)
n) Veterinarian	1	2	(21)
o) Chartered accountant	1	2	(22)
p) Lawyer	1	2	(23)
q) Notary	1	2	(24)
r) Architect	1	2	(25)
s) Chartered appraiser	1	2	(26)
t) Land surveyor	1	2	(27)

2. Have you personnaly used the services of some other professionals at least once during the past three years? (28)

Yes	1
No	2
D.K.	9
N.A.	0

Go to Q.4

3. If yes Which ones? (Specify) _____ (29)(30)

_____ (31)(32)

_____ (33)(34)

_____ (35)(36)

4. In general, would you say that you were very satisfied, satisfied, dissatisfied, or very dissatisfied with the service provided by this professional/these professionals? (37)

Very satisfied	1
Satisfied	2
Dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
D.K.	9
N.A.	0

5. After consulting one of the professionals in the list we just gave, have you ever gone to see another one because you weren't satisfied with the services of the first one? (38)

Yes	1 Go to Q.8
No	2
D.K.	9
N.A.	0

6. Among the professionals who have treated you or advised you over the past three years, has there been one you would hesitate to go back to, or hesitate to recommend to one of your friends? (39)

Yes	1	Go to Q.8
No	2	
D.K.	9	
N.A.	0	

7. Have you ever had reason to criticize one of the professionals who treated you or advised you? (40)

Yes	1	
No	2	Go to Q.18
D.K.	9	
N.A.	0	

8. The last time you had reason to criticize a professional he/she was a member of what profession?

_____

_____ (41)(42)

9. Why weren't you pleased with this professional?

READ

	YES	NO	D.K.	N.A.	
a) Was it because he/she was cold and unfriendly?	1	2	9	0	(43)
b) Was it because he/she didn't take enough trouble over your case?	1	2	9	0	(44)
c) Was it because he/she took advantage of you?	1	2	9	0	(45)
d) Was it because in your opinion he/she charged too much for his/her services?	1	2	9	0	(46)
e) Was it because he/she didn't do a good job?	1	2	9	0	(47)
or					
f) Was it for some other reason than the ones I've just mentioned? (give details) _____ _____ _____ _____	1	2	9	0	(48)

10. Would you consult the same professional if you were in need of his services or would you consult some other? (49)

I would consult the same	1
I would consult some other	2
D.K.	9
N.A.	0

11. Did you try to contact the professional with whom you were dissatisfied and complain to him/her? (50)

Yes	1	Go to Q.12
No	2	Go to Q.13
D.K.	9	Go to Q.14
N.A.	0	

12. If yes What was the result of your complaining to this professional? (51)

DON'T READ

I was able to clear up the problem	1	Go to Q.14
It didn't accomplish anything	2	
The problem hasn't been settled yet	3	
Other (give details)		
_____	4	
_____		
D.K.	9	
N.A.	0	

13. If no What was the main reason you didn't try to complain to the professional with whom you weren't satisfied? (52)

READ

SELECT ONE ONLY

Was it because the problem wasn't serious enough?	1
Was it because you couldn't be bothered?	2
Was it because you were too shy?	3
Was it because you didn't have time?	4
Was it because you didn't think it would do any good?	5
or Was it for some other reason? (Give details)	
_____	
_____	
_____	
_____	6
D.K.	9
N.A.	0

14. Did you try to get help from an individual or an organization to settle your problem with the professional? (53)

Yes	1 Go to Q.15
No	2 Go to Q.17
D.K.	9 } Go to Q.18
N.A.	0 }

15. [If yes] Whose help did you ask in trying to settle your problem with this professional?

[DON'T READ]	YES	NO	
a) A lawyer (or legal aid)	1	2	(54)
b) A professional corporation	1	2	(55)
c) The Office de protection du consommateur	1	2	(56)
d) The Office des professions	1	2	(57)
e) A consumers' association	1	2	(58)
f) Small claims court or other court	1	2	(59)
g) Other (give details) _____			
_____	1	2	(60)

16. What was the result of your efforts? (61)

[DON'T READ]

The problem was satisfactorily settled	1
I gave up before anything was settled	2
I accepted a compromise	3
Nothing was accomplished	4
Other (give details)	
_____	5
_____	
D.K.	9
N.A.	0

} Go to Q.18

17. [If no] What was the main reason you didn't try to get help in settling your problem with this professional? (62)

[READ]

[SELECT ONE ONLY]

Was it because the problem wasn't serious enough?	1
Was it because you didn't know how to go about it?	2
Was it because you couldn't be bothered?	3
Was it because you were too shy?	4
Was it because you didn't have time?	5
Was it because it was just too complicated?	6
Was it because you didn't think it would do any good?	7
or Was it for some other reason? (Give details)	
_____	8
_____	
D.K.	9
N.A.	0

18. In general, do you think that the service provided by professionals is very good, good, poor, or very poor? (63)

Very good	1
Good	2
Poor	3
Very poor	4
D.K.	9
N.A.	0

19. In general, would you say that the fees professionals charge for their services are much too high, slightly high, reasonable, or very reasonable? (64)

Much too high	1
Slightly high	2
Reasonable	3
Very reasonable	4
D.K.	9
N.A.	0

20. On the basis of you own experience and from what you hear other people saying, do you feel that dishonesty or incompetence are characteristic of all professionals, many professionals, a few professionals, or none of them? (65)

All of them	1
Many of them	2
A few of them	3
None of them	4
D.K.	9
N.A.	0

21. Do you know what means are open to the patients or clients or professionals when they need to defend their interests because they have a problem with a professional? (66)

Yes	1 Go to Q.22
No/D.K.	2 } Go to Q.23
N.A.	0 }

22. What are the means you're familiar with? (67) *

DON'T READ	YES	NO	
a) Hiring a lawyer (or legal aid)	1	2	(68)
b) Contacting a professional corporation	1	2	(69)
c) Contacting the Office de protection du consommateur	1	2	(70)
d) Contacting the Office des professions	1	2	(71)
e) Contacting a consumers' association	1	2	(72)
f) Bringing the matter before the small claims court or some other court	1	2	(73)
g) Other (give details) _____ _____	1	2	(74)

23. In your opinion, is the public protected very well, protected well, protected poorly, or protected very poorly against dishonest or incompetent professionals? (75)

Very well protected	1
Well protected	2
Poorly protected	3
Very poorly protected	4
D.K.	9
N.A.	0

When we talk about professionals we often talk about the "professional corporations", sometimes called "professional orders".

[ ][ ][ ][ ] (1 2 3 4)

[ ][2] (5 6)

24. Have you ever heard of these professional corporations? (7)

Yes	1
No	2
D.K.	9
N.A.	0

2, 9, 0 } Go to Q.34

25. During the past three years, have you ever contacted a professional corporation? (8)

Yes	1
No	2
D.K.	9
N.A.	0

2, 9, 0 } Go to Q.28

26. What was the main reason you contacted a professional corporation? (9)

DON'T READ

To ask for information	1
To make a complaint	2
Other (give details)	
_____	
_____	3
D.K.	9
N.A.	0

27. Were you very satisfied, satisfied, dissatisfied, or very dissatisfied with the results of your approach to the professional corporation? (10)

Very satisfied	1
Satisfied	2
Dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
D.K.	9
N.A.	0

28. Do you know anyone among your relatives or friends who in the past three years has contacted a professional corporation? (11)

Yes	1	
No	2	Go to Q.32
D.K.	9	
N.A.	0	

29. If yes What corporation(s) did they contact? (Give details)

_____ (12)(13)

_____ (14)(15)

30. What was the main reason this relative or friend contacted the professional corporation? (16)

DON'T READ

To ask for information	1
To make a complaint	2
Other (give details) _____	
_____	
_____	3
D.K.	9
N.A.	0

31. Were they very satisfied, satisfied, dissatisfied, or very dissatisfied with the result of their approaches to the professional corporation? (17)

Very satisfied	1
Satisfied	2
Dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
D.K.	9
N.A.	0

32. In your opinion, are the professional corporations there to defend the interests of the public or the interest of the professionals themselves?

(18)

DON'T READ

The interests of the public	1
The interests of the professionals	2
The interest of both: the public and the professionals	3
D.K.	9
N.A.	0

33. In your opinion, do the professional corporations defend the interests of the patients or clients of professionals very well, well, poorly, or very poorly?

(19)

Very well	1
Well	2
Poorly	3
Very poorly	4
D.K.	9
N.A.	0

34. What organization would you have most confidence in as far as protecting the public in the professional services fields? (20)

READ

A provincial government body	1
The professional corporations	2
Professionals' unions	3
Consumers' associations	4
Other(s) (Give details) _____	
_____	5
D.K.	9
N.A.	0

Now, I'd like to ask you a few questions about an organization called the Office des professions du Québec.

35. Do you know about the Office des professions du Québec, either from reading about it or from hearing about it? (21)

Yes	1
No/D.K.	2
N.A.	0

36. Which of the following definitions best fits the concept you have of the Office des professions? Might it... (22)

READ

A private company?	1
A government body?	2
A federation of professional corporations?	3
An association for users of professional services?	4
Other (give details) _____	
_____	
_____	
_____	5
D.K.	9
N.A.	0

37. Given your idea of the Office des professions, would you say it is responsible, yes or no, for the following activities?

READ

	YES	NO	D.K.	N.A.	
a) Informing the public about professional services	1	2	9	0	(23)
b) Keeping an eye on the professional corporations	1	2	9	0	(24)
c) Organizing encounters that enable professionals to exchange ideas	1	2	9	0	(25)
d) Defending the interests of people who consult professionals	1	2	9	0	(26)
e) Suggesting the establishment of new professional corporations	1	2	9	0	(27)
f) Defending the interests of professionals who are members of professional corporations	1	2	9	0	(28)

38. Of the following people, can you tell me who is the president of the Office des professions? (29)

ALTERNATE

READ

Luce Patenaude	1
André Desgagné	2
Augustin Roy	3
Laurette Robillard	4
Pierre D. Meunier	5
Autre: (Specify) _____	6
D.K.	9
N.A.	0

Before finishing off, I'd like to have some informations about yourself.

39. How many years of schooling have you completed? (30)

READ

0 to 7 years	1
8 to 12 years	2
13 to 15 years	3
16 years or more	4
N.A.	0

40. Are you a member of a professional corporation? (31)

Yes	1	
No	2	Go to Q.42
N.A.	0	Go to Q.42

41. [If yes] Which one? (Specify)

_____

_____

_____ (32)(33)

42. In which of the following categories is your <u>total family income</u>? (34)

[READ]

	Less than $10,000	1
	Between $10,000 and $14,999	2
	Between $15,000 and $19,999	3
	Between $20,000 and $29,999	4
or	$30,000 and more	5
	N.A.	0

43. What age group are you in? (35)

[READ]

18-24 years	1
25-34 years	2
35-44 years	3
45-54 years	4
55-64 years	5
65 years or older	6
N.A.	0

44. What is your principal occupation?		(36)
READ		
	You work	1
	You manage the house (housewife)	2
	You are unemployed	3
	You are a student	4
	or You are retired	5
	N.A.	0

I thank you for your cooperation

DO NOT ASK | INDICATE BELOW ONLY

45. Sex of person interviewed:		(37)
	Male	1
	Female	2
46. Language of interview:		(38)
	French	1
	English	2

ANNEXE 4

Les tableaux de relations statistiques

L'analyse de près de deux cents tableaux mettant en relation les réponses que les personnes interrogées ont donné à différentes questions a été nécessaire pour mener à bien cette étude. Ces tableaux sont disponibles sur demande.

1. Tableaux du chapitre I

- Recours à un professionnel, selon la région d'origine des répondants
- Recours à un médecin, un dentiste, un comptable, un avocat, un notaire, selon la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants
- Recours à un professionnel de différents secteurs d'activité selon le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

2. Tableaux du chapitre II

- Satisfaction générale à l'égard des professionnels consultés, selon la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants
- Niveau d'insatisfaction des répondants comme client des professionnels, selon leur région d'origine, leur niveau de scolarité, leur revenu familial annuel, leur âge et leur sexe.
- Insatisfaction vécue par certains clients de professionnels, selon la profession mise en cause
- Causes de l'insatisfaction, selon la profession mise en cause
- Décision de consulter éventuellement le même professionnel ou un autre, selon la façon dont s'est manifestée l'insatisfaction vécue par certains clients de professionnels

- Plainte adressée au professionnel concerné, selon la décision de consulter éventuellement le même professionnel ou un autre, et les causes de l'insatisfaction

- Raisons de l'absence de plainte adressée au professionnel concerné, selon les causes de l'insatisfaction

- Demande d'aide à une personne ou à un organisme quelconque, selon les causes d'insatisfaction

- Raisons de l'absence de demande d'aide à une personne ou à un organisme quelconque, selon les causes de l'insatisfaction

3. Tableaux du chapitre III

- Évaluation de la qualité des services professionnels, du caractère raisonnable du coût de ces services, de la compétence ou de l'honnêteté des professionnels en général, selon l'insatisfaction vécue par certains clients de professionnels, le niveau d'insatisfaction des répondants comme clients de professionnels, la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

- Niveau de confiance à l'égard des professionnels et de leurs services, selon la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

- Connaissance de moyens de défense des intérêts des utilisateurs de services professionnels selon l'insatisfaction vécue par certains clients, la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

- Évaluation de la façon dont le public est protégé contre les professionnels malhonnêtes ou incompétents selon le niveau d'insatisfaction de certains clients de professionnels, le niveau de confiance des répondants à l'égard des professionnels en général, la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

4. Tableaux du chapitre IV

. Connaissance de l'existence des corporations professionnelles, selon la région d'origine, le niveau de scolarité, le revenu familial annuel, l'âge et le sexe des répondants

. Perception du rôle des corporations professionnelles par ceux qui en ont entendu parler, selon leur niveau d'insatisfaction comme clients de professionnels, leur niveau de confiance à l'égard des professionnels en général, l'évaluation de la façon dont le public est protégé, la région d'origine, leur niveau de scolarité, leur revenu familial annuel, leur âge et leur sexe

. Evaluation, par ceux qui ont entendu parler des corporations professionnelles, de la façon dont ces organismes défendent les intérêts des clients des professionnels, selon leur niveau d'insatisfaction comme clients de professionnels, leur niveau de confiance à l'égard des professionnels en général, leur évaluation de la façon dont le public est protégé, leur perception du rôle des corporations professionnelles, leur région d'origine, leur niveau de scolarité, leur revenu familial annuel, leur âge et leur sexe

. Organisme auquel feraient davantage confiance les personnes qui ont déjà entendu parler des corporations professionnelles, selon leur perception du rôle des corporations professionnelles, leur évaluation de la façon dont ces organismes défendent les intérêts des clients des professionnels, leur niveau d'insatisfaction comme clients de professionnels, leur évaluation de la façon dont le public est protégé et leur niveau de confiance à l'égard des professionnels en général

5. Tableaux du chapitre V

. Connaissance de l'existence de l'Office des professions selon l'insatisfaction vécue par les répondants comme clients de professionnels, leur niveau d'insatisfaction à l'égard des professionnels consultés, leur connaissance de l'existence des corporations professionnelles, leur région d'origine, leur niveau de scolarité, leur revenu familial annuel, leur âge et leur sexe

- Connaissance, par œux qui ont déjà entendu parler de l'Office des professions, du statut, du rôle, du nom du président de œt organisme, selon leur niveau de scolarité

- Perœption, par ceux qui n'ont jamais entendu parler de l'Office des professions, du statut, du rôle, du nom du président de œt organisme, selon leur niveau de scolarité

ANNEXE 5

Les recours exercés par certains clients aux prises avec des problèmes de services professionnels

Tout ce qui peut être dit au sujet des clients qui affirment avoir demandé l'aide d'une personne ou d'un organisme pour régler leur problème avec un professionnel n'a qu'une valeur anecdotique. Il peut être néanmoins profitable de raconter "la petite histoire" de ces 25 répondants qui se sont adressés à une personne ou à un organisme pour tenter d'obtenir satisfaction de la part d'un professionnel. En effet, à travers l'examen de ces cas qui, jusqu'à preuve du contraire, ne peuvent être considérés que comme particuliers, il sera peut être possible de dégager certaines constantes qui nous amèneraient à nous interroger sérieusement sur leur représentativité ou leur généralisation.

Parmi les 25 répondants qui se sont adressés à une autre personne ou à un organisme quelconque, près de la moitié d'entre eux, soit 12, avaient eu à se plaindre d'un médecin, 5 avaient eu à se plaindre d'un dentiste, 2 d'un notaire et 4 avaient eu à se plaindre de membres de différentes autres professions. Fait intéressant à souligner, 13 de ces 25 personnes s'étaient d'abord adressées au professionnel concerné pour se plaindre auprès de lui sans toutefois pouvoir obtenir satisfaction[1]. Quant aux 12 répondants

---

(1) On a déjà souligné qu'il existait une relation statistique, significative au seuil de 96%, entre le fait de se plaindre auprès du professionnel concerné et le fait de s'adresser à une personne ou un organisme quelconque pour obtenir satisfaction.

qui ont demandé l'aide d'une autre personne ou d'un organisme quelconque sans s'être d'abord adressés au professionnel concerné, ils affirment, pour la plupart, soit 9 sur 12, n'avoir entrepris aucune démarche auprès du professionnel concerné par fatalisme ou par simple négligence.

Dans la plupart des cas, les personnes qui ont tenté d'obtenir satisfaction de la part d'un professionnel avec l'aide de quelqu'un d'autre reprochaient à ce professionnel d'avoir mal fait son travail. En effet, 16 d'entre elles ont donné cette raison pour expliquer leur insatisfaction, alors que 3 seulement ont affirmé avoir eu à se plaindre des honoraires qui leur étaient réclamés et 3 autres, avoir eu à douter de l'intégrité du professionnel.

Par ailleurs, contrairement à ce que l'on pourrait penser, la plupart de ces personnes ne se sont pas adressées à un organisme mais bien à des individus. En effet, 4 personnes disent s'être adressées à un avocat, 5 autres à une corporation professionnelle, 2 autres à l'Office de protection des consommateurs, 2 autres à la Cour des petites créances et, finalement, 12 autres à une personne et, notamment, à un autre médecin ou à un ami exerçant une profession dans un champ d'activité connexe à celui du professionnel visé.

Les rares personnes, 5 au total, qui disent s'être adressées à une corporation professionnelle sont, dans la majorité des cas, soit quatre fois sur cinq, des hommes, des francophones, des personnes âgées entre 35 et 54 ans, et des personnes dont le revenu familial annuel est supérieur à 15 000 $. L'une de ces 5 personnes n'a mentionné que le coût des services comme raison d'insatisfaction. Une autre a mentionné les honoraires ainsi que l'honnêteté du professionnel. Deux autres ont mentionné la qualité du travail exécuté et une dernière a remis en question à la fois l'attitude, la conscience professionnelle, l'intégrité et la qualité du travail. Enfin, aucune de ces personnes n'a été satisfaite du résultat de ses démarches auprès de cet organisme; pour l'une de ces personnes, toutefois, le résultat de cette démarche n'était pas encore connu. Les rares personnes qui disent avoir pu résoudre leur problème avec un professionnel, 8 sur 25, sont des personnes qui se sont adressées à un individu ou à un organisme autre qu'une corporation.

L'on ne peut évidemment rien conclure à partir d'un nombre d'observations aussi limitées[1]. Cependant, selon l'enquête réa-

---

(1) Avec un échantillon initial de 1 800 personnes, il a été possible de rejoindre 8 répondants qui, à une occasion ou à une autre, se sont plaints auprès d'une corporation professionnelle. Il a été également possible de rejoindre 5 répondants qui se sont plaints auprès d'une corporation professionnelle, la dernière fois qu'ils ont été insatisfaits d'un professionnel. On peut donc penser que, pour rejoindre une centaine de personnes qui se sont plaintes auprès d'une corporation professionnelle au cours des trois dernières années, il aurait fallu utiliser un échantillon dont la taille aurait dû varier entre 22 500 et 36 000 personnes. Dans ces conditions, il aurait été plus simple et plus efficace de chercher à identifier les personnes qui se sont déjà plaintes auprès d'une corporation professionnelle et de choisir au hasard un certain nombre d'entre elles.

lisée par l'Office de la protection du consommateur et à laquelle a été étroitement associé le service de la Recherche de l'Office des professions, 14% des personnes qui ont recours à des tiers au sujet de leurs problèmes de services professionnels s'adressent à la corporation professionnelle dont relève le professionnel mis en cause, alors que 49% s'adressent à un autre professionnel que celui qui est mis en cause[1].

Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux observés dans le cadre de cette enquête: 20% des répondants se sont adressés à une corporation professionnelle et 48% se sont adressés à un autre professionnel. On peut évidemment penser que cette similitude est purement fortuite. Or, lorsqu'on considère les 25 répondants qui se sont plaints auprès d'une corporation professionnelle, comme un échantillon de l'ensemble des adultes québécois qui se sont plaints auprès d'une corporation professionnelle, on peut, en observant une marge d'erreur de ± 16%, affirmer que la proportion d'adultes québécois qui se sont plaints auprès d'une corporation professionnelle plutôt qu'auprès de toute autre personne ou organisme, est comprise entre 4% et 36%, au moins 95 fois sur 100.

En somme, même avec des données qui comportent autant d'imprécisions, il est permis d'affirmer que les corporations professionnelles sont informées, au maximum, du tiers des plaintes

---

(1) QUÉBEC (Province) OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC, Attitudes des consommateurs..., p. 25.

concernant leurs membres. Encore une fois, il ne faudrait pas confondre plainte et préjudice, plainte formulée et plainte fondée. Ce dont il est question ici, c'est du sentiment de frustration, de déception, d'insatisfaction d'un certain nombre de clients de professionnels. Il ne faudrait pas, par ailleurs, prendre à la légère ces manifestations d'insatisfaction et perdre de vue le cheminement qu'ont suivi ces personnes qui ont cherché à obtenir l'aide de quelqu'un pour régler leur problème avec un professionnel. Ces clients insatisfaits ont d'abord décidé, dans la majorité des cas, de consulter un autre professionnel, ou tout au moins de ne plus consulter le même professionnel. Ils ont ensuite décidé, dans la moitié des cas, de se plaindre auprès du professionnel concerné et ont enfin décidé de consulter des tiers avec l'espoir de pouvoir résoudre leur problème. Ces clients seraient-ils aussi déterminés s'ils n'avaient pas de motifs sérieux de se plaindre? Personne ne peut répondre à cette question, même pas les corporations professionnelles qui ne sont informées tout au plus que du tiers des problèmes rencontrés par ces clients.

L'amélioration de la qualité des services professionnels, de même que l'amélioration des services des corporations professionnelles exigeraient pourtant une réponse à un certain nombre de questions: quel est le volume et la nature des problèmes rencontrés dans chacune des professions? Pourquoi les clients

insatisfaits ne consultent-ils pas plus souvent la corporation professionnelle dont relève le professionnel qu'ils mettent en cause? Dans quelle mesure les clients qui se plaignent auprès d'une corporation professionnelle sont-ils satisfaits de l'aide qu'ils ont obtenue, ... ? En regroupant leurs efforts, les personnes et organismes concernés par la protection des usagers de services professionnels pourraient certainement, sinon répondre de façon claire et définitive à toutes ces questions, du moins dissiper certains des doutes qu'elles soulèvent au sujet de l'efficacité des mécanismes actuels.

Achevé d'imprimer à
Québec en juin 1980, sur
les presses du Service des impressions en régie
du Bureau de l'Éditeur officiel
du Québec

Ouvrages parus dans la même collection

Centre de recherche en développement économique de l'Université de Montréal. **La tarification professionnelle dans un contexte de concurrence,** 1974.

Département de stomatologie, Faculté de médecine dentaire de l'Université de Montréal. **Étude épidémiologique sur la santé bucco-dentaire d'une population de personnes totalement édentées du Québec,** 1976.

Jean-Louis Baudouin, **La responsabilité civile et pénale de l'employeur résultant de la violation des lois professionnelles,** 1976.

Institut supérieur des Sciences humaines de l'Université Laval. **La déontologie professionnelle au Québec,** 1977.

Marcel Cinq-Mars *et al*, **Rapport à l'Office des professions du Comité d'étude concernant la déontologie professionnelle dans les conflits de travail,** 1977.

F. Drouin-Barakett, P.-G. Jobin et F. Frenette, **La responsabilité des professionnels exerçant en équipe ou réunis en société,** 1978.

Service juridique de l'Office des professions du Québec. **Les compagnies de services professionnels,** 1979. (Version anglaise disponible sur demande).

Office des professions du Québec